

A research-intervention with the Municipal Libraries of Rome as a place of social coexistence in the city: Librarians and clients' expectations in comparison

Rosa Maria Paniccia^{*}, *Cecilia Sesto*^{**}

Abstract

This paper explored the relationship between clients and Municipal Libraries of Rome, with attention to the role of libraries as places of social coexistence. In particular, the aim was to understand whether libraries are contexts based on inclusion assimilating differences or on integration oriented to know them. Two textual corpora were analyzed, which were obtained through both individual interviews to librarians and focus groups addressed to clients. The corpora were separately analyzed by AET, Emotional Text Analysis. According to AET emotions expressed by language are a key organizer of relationships. Integration and inclusion were both present, both in librarians and clients. Inclusion was combined with the transmission of knowledge and culture without innovation, with the individualistic appropriation of knowledge which redeems oneself from exclusion, with a feeling dealing with a dramatic absence of rules and culture. Integration was always combined with the production of knowledge, cultures and identities. This research study aims to provide potential criteria for recognizing, differentiating, relating and enhancing opportunities for inclusion and especially integration in the librarians-clients relationship.

Keywords: public libraries; integration; inclusion; anomie; coexistence.

^{*} Professore associato MPSI08, Dipartimento 42 - "Sapienza"-Roma; email: rasamaria.paniccia@uniroma1.it

^{**} Psicologa clinica, docente di SPS Corso di specializzazione in psicoterapia psicoanalitica; email: sestoce@alice.it

Una ricerca-intervento con le Biblioteche Comunali Romane come luogo di convivenza nella città: Attese di Bibliotecari e Clienti a confronto.

Rosa Maria Paniccia^{}, Cecilia Sesto^{**}*

Abstract

In questo lavoro si esplora la relazione tra Biblioteche Comunali Romane e Clienti, con attenzione alla funzione delle Biblioteche come luoghi di convivenza. In particolare, si rileva quanto siano contesti fondati sull'inclusione che assimila differenze, o sull'integrazione che intende conoscerle. Vengono analizzati due corpus testuali, ottenuti tramite interviste singole rivolte ai Bibliotecari e focus group rivolti ai Clienti. I corpus sono stati sottoposti separatamente ad AET, Analisi Emozionale del Testo. AET ipotizza che le emozioni espresse nel linguaggio siano un organizzatore fondamentale della relazione. Integrazione e inclusione sono entrambe presenti, sia in Bibliotecari che in Clienti. L'inclusione si coniuga con la trasmissione di saperi e culture senza innovazione, con l'appropriazione individualistica di saperi che riscattino dall'esclusione, con un sentimento di una drammatica assenza di regole e cultura. L'integrazione si coniuga sempre con la produzione di saperi, culture e identità. La ricerca intende dare criteri perché nella relazione Bibliotecari/Clienti sia possibile riconoscere, differenziare, mettere in relazione e potenziare occasioni di inclusione e soprattutto di integrazione.

Parole chiave: biblioteche pubbliche; integrazione; inclusione; anomia; convivenza.

^{*} Professore associato MPSI08, Dipartimento 42 - "Sapienza"-Roma; email: rasamaria.paniccia@uniroma1.it

^{**} Psicologa clinica, docente di SPS Corso di specializzazione in psicoterapia psicoanalitica; email: sestoce@alice.it

Premessa

Ci dedichiamo da anni a una psicologia clinica che interviene entro le relazioni sociali. Oggi ci occupiamo di convivenza entro il dilagare di un'anomia emersa all'inizio degli anni Novanta. Le nostre ricerche sulla cultura italiana fino a quel momento bilanciavano le attese di successo riferite alla competenza e quelle riferite all'appartenenza a gruppi di potere. Dopo quella data la seconda variabile prevale sulla prima, rendendo la competenza marginale. In contemporanea, secondo i nostri dati, tutte le agenzie sociali perdono reputazione, dai servizi pubblici di ogni tipo, alle imprese private, alla chiesa; solo la famiglia sopravvive. Rimandando da un lato a una cultura familista in espansione, dall'altro alla famiglia nucleare tradizionale sovraccaricata di funzioni di welfare, ma in profonda crisi e isolata entro il contesto sociale più ampio, con cui quando entra in rapporto è in conflitto¹. Al tempo stesso la competenza relazionale, che chiamiamo organizzativa per l'importanza di una sua contestualizzazione produttiva, soffre di analfabetismo di ritorno. Entro contesti profondamente disorientati cresce il rischio di emarginazione di categorie, sempre più estese, di persone con potere debole².

Considerate tali questioni, esploriamo le Biblioteche Comunali Romane come luogo di incontro e convivenza. Alcune note sulle Biblioteche italiane. Viste come componente del welfare, le si incarica di promuovere un diritto di accesso alla cultura e alle informazioni universalista, riferito ai valori di assenza di censura e di libertà di espressione degli individui, a loro volta basati sull'art.19 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo³. L'Unesco (1995), parlando delle Biblioteche, afferma che conoscenza e informazione devono essere disponibili senza ostacoli e censure: il cittadino ben informato garantisce libertà, benessere, sviluppo. Tale missione è resa più complessa dal "divario digitale" evidenziatosi nel 1993, con le autostrade digitali promosse dagli USA. Dati Istat (2014) sulla banda larga pongono l'Italia agli ultimi posti in UE. La Biblioteca deve mettere a disposizione anche strumenti digitali; si parla di passaggio dalla società dell'informazione a quella della conoscenza. Al contempo vanno mantenute e sviluppate tradizioni orali per la conservazione e promozione di culture locali (IFLA, 2001/AIB, 2002b).

In poche righe si riassumono molte questioni: la prevalenza dei valori sulle strategie; tra i valori, la centralità dell'autonomia individuale; il digitale come rivoluzione perché senza categorie di lettura condivise; l'attenzione alle culture locali e alla parola detta oltre che a quella scritta, il che comporta la funzione autorale dei frequentatori delle Biblioteche, a sua volta rivoluzionaria. Tentano un ingresso modelli meno semplificanti del trasferimento di una cultura data, conclusa, a singoli individui entro una relazione a una via. Nel passaggio da società dell'informazione a quella della conoscenza c'è scambio tra persone e attenzione all'uso che fanno dell'informazione; alla trasmissione di saperi e culture si affianca la produzione. Emerge l'antinomia tra autonomia dell'individuo, e relazione entro cui c'è scambio produttivo di cultura. I modelli individualisti sono molto più consolidati⁴. L'Ifla/Faife (AIB, 1999) parlando di libertà intellettuale, mette in rapporto biunivoco con la privacy e l'anonimato degli utenti non solo la difesa, ma anche la promozione del diritto alla conoscenza e all'espressione delle opinioni. In *The Copenhagen Declaration* (PubliCa, 1999),

¹ Sulla famiglia in crisi, incaricata di occuparsi dei suoi membri in difficoltà vedi Paniccia, Giovagnoli, Bucci & Caputo, e Paniccia, Giovagnoli & Caputo; ricerche in corso di stampa. Sulla domanda dei cittadini che chiedono che si intervenga su una situazione di profonda anomia, vedi Paniccia, Dolcetti, Giovagnoli & Sesto, in questo stesso numero della *Rivista*.

² Consideriamo la crisi attuale come culturale e non economica, anche se in stretto rapporto con il prevalere dell'economia finanziaria; per la sua incidenza sulla convivenza vedi Paniccia (2013).

³ Adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1948; risponde alle atrocità della Seconda guerra mondiale. L'articolo 19: "Ogni individuo ha diritto alla libertà di opinione e di espressione, incluso il diritto di non essere molestato per la propria opinione e quello di cercare, ricevere e diffondere informazioni e idee attraverso ogni mezzo e senza riguardo a frontiere". Dopo i violenti totalitarismi della grande guerra si rilancia il valore dell'individuo insieme alla diffidenza nei confronti dei poteri centralizzati (Paniccia, 2013).

⁴ Per una lettura della categoria emozionale individuo/individualismo come organizzatore fondante della nostra cultura, vedi Paniccia, 2013.

nell'emergere della società dell'informazione, si pone il problema di tutelare sia le identità delle comunità che le diversità culturali, e quello del difficile equilibrio tra creatori e fruitori dell'informazione. Ritornano le questioni della trasmissione di saperi dati o della loro produzione, e quella dell'assimilare differenze culturali o dell'interagirvi esplorativamente. L'IFLA⁵ (IFLA, 2002a,b/AIB, 2002a, 2003)⁶ ribadisce l'estendere l'accesso a internet; fronteggiarne la novità fa prevalere i doveri di tutela dei diritti individuali e il relativo controllo sulla produzione di cultura. Le Biblioteche debbono tutelare, aiutare, rendere responsabile l'individuo; ne va tutelata la scelta, la riservatezza, va aiutato a imparare a usare internet in modo "efficace ed efficiente", ad avere un accesso "responsabile". Ma il divario digitale, che pure va considerato, è inequivocabilmente una questione culturale e non individuale. L'antinomia individuo/relazione costella i documenti sul tema. Il Manifesto di Alessandria (IFLA, 2005/AIB, 2005) dice che le Biblioteche devono rispondere alle richieste e alle necessità specifiche dei singoli individui; ciò "va completato" con la trasmissione generale della conoscenza, con l'affrontare il divario digitale, con il promuovere multilinguismo, diversità culturale, minoranze. Il completare presuppone una continuità di modelli di intervento tra individuo e culture tutt'altro che ovvia. L'antinomia individuo relazione si ritrova nella letteratura internazionale. Ci si accorge della rilevanza delle culture: si dice che le Biblioteche sono vissute dai bibliotecari come scontatamente finalizzate all'inclusione, mentre il vissuto di esclusione non è il medesimo tra loro e gli utenti. I bibliotecari hanno introiettato culture di cui non sanno nulla, che sono una seconda natura. Si capiscono perfettamente con gli utenti della classe media di cui parlano lo stesso linguaggio; non con molti altri. Un'altra cultura introiettata è la personalizzazione del servizio (ovvero fondata sull'individuo) invece dell'attenzione alla domanda (ovvero alla relazione) per pianificare poi il servizio. Si tratterebbe di *becoming active listeners instead of disseminators of information* (Williment, 2008). Al contempo si torna all'individuo e a speranze di sviluppo riferite all'empatia dei bibliotecari, una qualità personale e accontestuale (Birdi, Wilson & Cocker, 2008).

All'accentuato divario digitale, in Italia si aggiunge una storica depressione nella lettura. Si dice che ha pochi lettori, ma "forti": chi legge 12 libri all'anno (non sembra un dato che mostri un sostanziale legame tra persona e lettura). Non ci sono indagini sull'uso di tale lettura (sarebbe fondamentale sapere cosa chi legge pensa di fare della lettura.). Gli uomini adulti risultano i meno lettori: questo pare il dato più significativo: lettura e potere sociale sono variabili indipendenti⁷. La situazione tende al peggioramento⁸. Anni di disinvestimento sulla competenza e la perdita di funzione di ascensore sociale della formazione scolastica e universitaria presentano il conto. Il rapporto CNEL/ISTAT del 2013 sul benessere in Italia afferma: "L'istruzione, la formazione e il livello di competenze influenzano il benessere delle persone e aprono opportunità altrimenti precluse" (op. cit. p.42). Poi dà dati che sconfermano che questa sia una cultura condivisa: nel campo c'è un marcato ritardo rispetto alle medie europee, aumentano i giovani che non studiano e non lavorano, la formazione continua ristagna, la scuola non scalfisce le differenze derivanti da situazioni di svantaggio familiari e territoriali. Infine, c'è una drastica riduzione della partecipazione culturale, tranne che nella lettura di libri, che è pure (con i suoi livelli molto bassi) il primo consumo culturale (Solimine, 2010). Venti milioni di italiani percepiscono la lettura come una perdita di tempo, il numero di lettori nella classe dirigente del paese è la metà degli omologhi tedeschi e francesi, la scuola non

⁵ *Manifesto IFLA per Internet*. Il Manifesto è stato redatto dall'IFLA/FAIFE, approvato dal Consiglio dell'IFLA il 27 marzo 2002 all'Aja (Paesi Bassi) e proclamato dall'IFLA il 1 maggio 2002.

⁶ *Dichiarazione IFLA su biblioteche e sviluppo sostenibile* all'incontro di Glasgow, in occasione del 75° anniversario della sua costituzione, l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). La dichiarazione è stata approvata dal Governing Board dell'IFLA nell'incontro del 24 agosto 2002 a Glasgow, Scozia, Regno Unito.

⁷ Revelli (2009) indica nell'assenza di adulti tra i lettori uno dei principali problemi da considerare.

⁸ L'Istat vede nel 2013 un'ulteriore diminuzione dei lettori, anche di quelli "forti". Una famiglia su dieci (10,3%) non possiede nemmeno un libro in casa; il 64% ne ha al massimo 100. La mancata frequentazione dei libri è correlata con l'esclusione da altre forme di partecipazione culturale. La scarsa alfabetizzazione informatica ostacola la diffusione di e-book.

http://www.istat.it/it/files/2013/12/Report_Libri-e-lettura_2012-2013.pdf?title=Produzione+e+lettura+di+libri+-+30%2Fdic%2F2013+-+Testo+integrale.pdf

motiva alla lettura, non si percepisce che dia strumenti di riuscita né è status symbol (op. cit.). Ricordiamo che il 70% degli italiani è affetto da analfabetismo funzionale (Isfol, 2013).

Gli investimenti della politica sulla cultura diminuiscono di anno in anno. La questione risorse è spinosa. Si tagliano spese senza criteri riferibili a valutazioni e verifiche, ma queste sono difficili in organizzazioni che non le promuovono. Nelle Biblioteche a una ricchezza di fonti documentarie si associa un deficit organizzativo. Non c'è una legge quadro. "È purtroppo storica l'assenza di un progetto politico dello Stato nel settore delle biblioteche" (Dian et alii, 2012, p. 17).

"Quando ci si propone di ricostruire un quadro nazionale della situazione delle biblioteche italiane delle diverse tipologie (pubbliche, universitarie, statali, scolastiche, ecclesiastiche, private ecc.), ci si trova a fare i conti con la quasi totale assenza di dati organici, comparabili e attendibili. [...] nessun ente è specificamente preposto a tale attività, né è possibile affermare che esista una ripartizione dei compiti in questo senso tra organismi diversi. [...] è praticamente impossibile ricostruire un quadro certo e omogeneo delle biblioteche italiane, così come non è possibile fornirne con esattezza il numero complessivo e i principali dati sulla consistenza e il funzionamento." (Solimine, citato da Ridi, 2003, p. 1).

In un confronto (AIB, 2012) sul futuro delle Biblioteche di ente locale in Italia, è emerso che: manca un modello riconoscibile del servizio che lo faccia apprezzare dai cittadini; non esistono statistiche condivisibili, eccettuati i dati censuari dell'Anagrafe delle Biblioteche Italiane; le trasformazioni delle Province generano incertezza; la crisi richiede di rivedere assetti giuridici e organizzativi; la cooperazione fra Stato, Regioni ed enti locali è inesistente; all'impossibilità di assumere si sopperisce con personale non professionale. Si conclude che la partecipazione dei cittadini è necessaria alla vita delle Biblioteche.

La letteratura sul tema cerca vie d'uscita. A partire da una politica per cui la cultura è – nel migliore dei casi – ancillare, e da cittadini apparentemente disinteressati. Si pensa di dover andare incontro ai bisogni dei non lettori (Agnoli, 2010, 2009), di dover accettare la cultura di massa. Per le Biblioteche piccole, sparse sul territorio, si ipotizzano collaborazioni con i servizi sociali rivolti alle fasce deboli della popolazione, rinunciando alla fantasia che siano avamposti di cultura (Galluzzi, 2009). Ma i servizi sociali sono fondati su un mandato sociale sostenuto dall'opinione pubblica: la medicalizzazione di problemi di convivenza. Si tratta di una cultura diagnostica e correttiva delle differenze viste come deficit, che non promuove integrazione ma inclusione, che risente per questo di molte tensioni (Paniccia, 2012). Una partnership forse interessante, ma con una mission diversa da quella delle Biblioteche e che porrebbe molti problemi. Ci sono anche speranze: che dopo due secoli di accumulo individuale di libri e saperi, si torni allo scambio e alla partecipazione (Dian e alii, 2012).

La partecipazione ha una storia con cui fare i conti. All'inizio degli anni Settanta ci fu una "gestione sociale", in linea con i valori del tempo: contro autoritarismi e specialismi (di qui i bibliotecari - animatori culturali), in favore di iniziative della "base". La partecipazione, spesso assembleare e tumultuosa, fu breve; gli organismi creati per promuoverla vennero assorbiti dalla politica partitica e/o si devitalizzarono; nei decenni successivi i cambiamenti legislativi e organizzativi che avrebbero dovuto accompagnarne evoluzione sono stati attuati con lentezza e senza precise strategie (Vecchiet, 2001). Resta come eredità un vissuto di fallimento della partecipazione e di svalutazione dei compiti organizzativi, che erano stati visti come meri adempimenti di indirizzi politici.

Forse oggi si può cominciare a parlare di capacità relazionali e di partecipazione come competenza organizzativa. Non avverrà contrapponendo professionalità bibliotecaria, magari ritenendola superata, e capacità relazionali necessarie per implicare l'utenza (Revelli, 2009). Sarà ancora più problematico se le capacità relazionali saranno viste come "qualità personali" individualistiche e acontestuali, come l'empatia prima ricordata. Oppure, se si penserà a un utente-cliente con le vecchie competenze di marketing, per cui bisogna persuadere, sedurre, vendere; creando immediate reazioni tra bibliotecari che ci vedono un attacco alla qualità e alle Biblioteche come welfare (Ferrieri, 2001).

Nella ricerca ci siamo rivolti a bibliotecari e clienti; tra questi ultimi, individuati tra i frequentatori, abbiamo incontrato i gruppi di lettura. In Italia il loro esordio risale agli anni Ottanta⁹; la diffusione è recente. Altrove, specie negli Stati Uniti e in Inghilterra, sono affermati da venticinque anni, soprattutto per iniziativa privata. In Italia sono caratterizzati da lettori "forti" e dal riferimento alle Biblioteche pubbliche. Sono molto presenti anche su web¹⁰. Si definiscono così: aperti, fluidi, accoglienti, non vincolanti, autoregolati, senza gerarchie. Alcune municipalità stanno avendo iniziative di formazione alla loro organizzazione e conduzione, le case editrici cominciano ad accorgersene. Sottolineando che ogni gruppo è un caso a sé, si dice che una peculiarità è che un libro letto in solitudine è poi condiviso¹¹. Vedremo come si presentano nella ricerca.

Nella ricerca ci siamo chiesti come viene vissuto il contesto Biblioteche pubbliche di Roma dai bibliotecari e da chi le frequenta; in altri termini, quale sia la competenza organizzativa di questi due gruppi in rapporto tra loro. Volevamo sapere se vi prevalgono dinamiche di tipo integrativo o inclusivo. Consideriamo la relazione in due modi. Nel primo, è un agito collusivo che istituisce appartenenze inclusive, che assimilano a sé le diversità, non viste come risorsa. Nel secondo è una relazione contestualizzata e pensata, entro cui le diversità vengono integrate attraverso il loro riconoscimento, permettendo lo sviluppo della relazione stessa. Come premessa c'è una teoria biologica della mente, che ne ipotizza un funzionamento fondato sui principi della generalizzazione e simmetria per cui ogni oggetto, entro categorie di generalizzazione sempre più ampie, equivale a ogni altro, e un modo di funzionare eterogenico e dividente, per cui differenziamo gli oggetti e li mettiamo in relazione tra loro tramite categorie tributarie di entrambi i modi di funzionare. La prima modalità è l'inconscio, o le emozioni, a esso equivalenti. La seconda modalità si avvale della percezione e del rimando che essa ci dà dell'esistenza di un mondo esterno e dei suoi limiti, come possibilità di istituire sacche di simmetria, ovvero categorie che limitino la polisemia infinita del modo di funzionare inconscio. Il modo di funzionare eterogenico, sempre tributario del pensiero inconscio, cerca entro il contesto limiti organizzanti l'infinita polisemia confondente di quest'ultimo, che ove prevalesse sarebbe annichilente. Questo processo può risolversi entro categorizzazioni dove la mente cerca una soluzione immediata alla confusione polisemica entro agiti dell'emozione; ad esempio entro categorizzazioni elementari della realtà come amico/nemico, alto/basso, davanti/dietro. Da tali categorizzazioni immediate si può andare, entro un continuum ininterrottamente rielaborato dalla mente e senza una progressione conquistata una volta per sempre, a categorizzazioni più esplorative del contesto, che ne considerano più articolate differenziazioni. Ad esempio entro modi di categorizzare la relazione come integrazione/inclusione, o categorizzazioni emozionate della realtà storicizzabili come l'individualismo, o categorie organizzative come utente/cliente; categorie che utilizzeremo nell'analisi dei dati¹².

⁹ Nella Biblioteca civica di Cologno Monzese, Milano (www.biblio.liuc.it). <http://www.biblio.liuc.it/aiblomb/sitopub.asp?codice=179>

¹⁰ Ad esempio, c'è un blog dei gruppi di lettura, gruppodilettura.wordpress.com. <https://gruppodilettura.wordpress.com/2013/04/01/questo-non-e-un-gdl/#more-10162>. Molti gruppi hanno il loro blog dedicato.

¹¹ Nel 2006 c'è il primo incontro nazionale dei gruppi di lettura; varie relazioni sono su rete http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/index2.php?consez=librivori&page=gruppo_lettura_arco; c'è anche un manifesto dei gruppi di lettura italiani del 2012, *Gruppo/i di lettura* <http://gruppodilettura.wordpress.com/2012/10/29/per-un-manifesto-dei-gruppi-di-lettura-italiani/>. Su bibliocircolo.blogspot.it, il blog delle Biblioteche di Roma, sono indicati 20 circoli in corrispondenza di altrettante Biblioteche. Inoltre si segnalano dieci Bibliopoint presso altrettante scuole e sei Circoli Partner presso diverse università.

¹² Il modello della collusione come teoria psicoanalitica della relazione sociale è stato proposto da Carli e Paniccia all'inizio degli anni Ottanta (Carli & Paniccia, 1981) e successivamente approfondito. L'unità di analisi è la relazione e non il singolo individuo. Il modello si fonda sulla simbolizzazione affettiva collusiva che costruisce la relazione tra chi condivide lo stesso contesto. Si tratta di un contesto simbolico e non strutturale. La collusione attraversa gruppi, organizzazioni, culture, fondando la relazione sociale. Carli (2006) ricorda l'esperienza sperimentale, nell'ambito della psicologia clinica e sociale, che gli ha consentito di porne le basi. Per una proposta riassuntiva del modello rimandiamo a Carli & Paniccia (2003). I problemi che le persone, i gruppi, le organizzazioni portano allo psicologo sono visti come

Rivista di Psicologia Clinica n°1-2014 271

Obiettivi

Esplorare la relazione tra Biblioteche Comunali Romane e le attese dei Clienti, con attenzione alla funzione delle Biblioteche come luoghi di convivenza. In particolare, rilevare quanto siano contesti fondati sull'inclusione o sull'integrazione di differenze. Condividere con Biblioteche e Clienti nuove categorie organizzanti la loro relazione, derivanti dalla ricerca, verificandone l'utilità ai fini dello sviluppo di competenza organizzativa entro il contesto Biblioteche/Clienti.

Metodologia

Vengono analizzati due corpus testuali, ottenuti tramite interviste singole rivolte ai Bibliotecari e focus group rivolti ai Clienti. I corpus sono stati sottoposti separatamente ad AET, Analisi Emozionale del Testo (Carli & Paniccchia, 2002). AET ipotizza che le emozioni espresse nel linguaggio siano un organizzatore fondamentale della relazione. In questa ottica il linguaggio non è mai narrazione individuale, ma sempre organizzatore di rapporti. Di conseguenza non si analizzano sequenze, ma gli incontri, entro segmenti o unità elementari (u.e.) di testo, delle parole dense, ovvero dotate di un massimo di densità emozionale e un minimo di ambiguità di senso. Il loro senso emozionalmente denso è evidente anche quando la parola è estratta dal contesto del discorso. Ad esempio: amore, fallimento, ambizione. Al contrario di parole come in, di, ogni. Ma anche di: definire, seguire, ambito, ritenute non dense. Infatti la loro ambiguità è tale da richiedere il contesto del discorso perché il loro senso emozionale si definisca. Il ricercatore, supportato da un programma informatico¹³, ottenuto un vocabolario completo del corpus, sceglie le parole dense scartando le altre. Messe in ascissa le u.e. e in ordinata le parole dense, attraverso l'analisi fattoriale delle corrispondenze multiple e l'analisi dei cluster ottiene cluster di parole dense entro uno spazio fattoriale. L'interpretazione è retta dall'ipotesi che la co-occorrenza di parole dense entro le u.e. evidenzia il processo collusivo espresso dal testo. Il susseguirsi di parole dense, a partire dalla più centrale nel cluster, riduce la loro polisemia, perseguendo una acquisizione del senso emozionale del cluster. Si considera inoltre la relazione dei cluster entro lo spazio fattoriale, giungendo alla lettura della dinamica collusiva che connota il tema in oggetto. I testi possono essere raccolti con scritti e interviste, individuali o di gruppo. La dinamica collusiva (emozionale ed inconscia) individuata è storicamente situata e caratterizza individui storicamente definiti, entro un contesto specifico. Con AET si è ampiamente visto come le culture collusive cambino in funzione del contesto storico in cui sono iscritte.

Il Gruppo di Ricerca (GR), in un'ottica di intervento, non ha perseguito un campionamento, ma l'implicazione delle organizzazioni e delle persone interpellate. In esordio di lavoro ha mandato un'email ai responsabili delle 35 Biblioteche aperte al momento dell'invio¹⁴. Ci si è mossi esplorativamente, in attesa che le Biblioteche, con cui non si aveva un rapporto precedente, manifestassero il loro modo di funzionare a partire dalla loro risposta; veniva proposta una ricerca sulle rappresentazioni che le Biblioteche hanno delle loro finalità e del loro lavoro, e su quelle che hanno delle Biblioteche le persone che le frequentano. Si dichiarava che l'intento non era di campionamento, ma di implicare le Biblioteche interessate. Hanno

originati entro le relazioni ed è dentro la relazione tra chi porta la domanda e psicologo che possono essere conosciuti e trattati. Il prodotto della reazione è concettualizzato come cosa terza, ovvero come una trasformazione condivisa e pensata, entro la relazione, del contesto in cui la relazione si attua. Per una differenza tra integrazione come conoscenza esplorativa delle differenze entro un contesto che si costruisce o come riconduzione inclusiva e assimilante di queste a un contesto dato, vedi Paniccchia (2012). Per una differenza tra contesto dato, inclusivo, e contesto costruito, integrativo, vedi Paniccchia, Giovagnoli & Giuliano (2008).

¹³ È stato utilizzato il software Alcéste di Max Reinert (1995).

¹⁴ Le Biblioteche Comunali Romane sono 37. L'Istituzione Biblioteche di Roma nasce nel 1996 unificando in sistema Biblioteche che facevano capo alle relative circoscrizioni, ora Municipi. (<http://www.comune.roma.it>).

risposto in 12, ricordando la necessità del riferimento al Sistema Biblioteche del Comune di Roma. Dopo è arrivato un invito a interloquire dell'Ufficio Qualità Customer Care (QCC). Il GR ha incontrato QCC, che ha ritenuto la proposta interessante. Si definiscono numero e ruolo degli intervistati: da un minimo di 1 a un massimo di 3 interviste ai Bibliotecari front-office; stessa cosa per il back-office; 1 intervista al responsabile della Biblioteca. Verranno anche effettuate interviste ai Clienti (come reperirli e chi verrà definito con le Biblioteche). Viene mandato a QCC il progetto rivisto dopo l'incontro; due giorni dopo c'è l'autorizzazione del Direttore dell'Istituzione. Le 12 Biblioteche interessate vengono aggiornate, alle 11 che decidono di partecipare viene dedicato un membro del GR, che le seguirà per la durata del progetto. Con Bibliotecari e Clienti viene prevista una restituzione. Esporremo le due ricerche iniziando dai Clienti. Per l'analisi delle parole dense sono stati consultati diversi vocabolari, al fine di recuperare polisemia¹⁵.

Ricerca Clienti. Focus group e domanda aperta

I Clienti sono stati reperiti attraverso le Biblioteche. Il criterio di scelta è stato l'interesse a parlare del rapporto con le Biblioteche e della loro funzione come luogo di convivenza. Il reperimento è stato più efficace con Clienti già in rapporto con le Biblioteche, come i Circoli di lettura. Si tratta quindi di Clienti interessati e in rapporto con le Biblioteche. Tutte le Biblioteche hanno aderito alla proposta di interpellare i Clienti, ma è stato possibile effettuare i focus in sei delle undici implicate. Sono stati realizzati 7 focus group (Tabella 1), due presso la stessa Biblioteca, implicando 31 Clienti. I focus group hanno avuto da tre a sei partecipanti; la durata è stata tra un'ora e un'ora e mezzo. Annotiamo la tipologia dei partecipanti, anche se non faremo inferenze né a partire da essa né dalla relazione tra f.g. e cluster, ritenendo non interpretabili le differenze interne o tra f.g..

Tabella 1. Clienti. Focus group

Focus group	N° partecipanti	durata	partecipanti
f.g. 1	4	1,20	2 studentesse, 2 pensionati
f.g. 2	3	1,00	2 studenti, 1 signora venuta con il figlio bambino
f.g. 3	5	1,00	2 utenti Incontragiovani, 3 circolo di lettura
f.g. 4	6	1,25	5 signore venute con i figli bambini, 1 insegnante
f.g. 5	4	1,35	3 circolo di lettura, 1 insegnante
f.g. 6	4	1,35	4 circolo di lettura
f.g. 7	5	1,40	5 circolo di lettura
totale	31		

Visto il carattere esplorativo della ricerca il conduttore ha fatto una sola domanda e non è più intervenuto fino alla fine del focus group. Questa la domanda:

“Come sapete, faccio parte di un gruppo di ricerca di Sapienza, Dipartimento di psicologia clinica, che si occupa di problemi di convivenza. Siamo interessati a individuare occasioni e luoghi di aggregazione, incontro e scambio nella città di Roma. Vi chiedo di poter usare il registratore, necessario per la raccolta di dati. Secondo voi, che funzione hanno sotto questo profilo le Biblioteche Comunali nella città? In particolare, che ne pensate di quelle che frequentate?”

Ricerca Clienti. Analisi dei Dati. Spazio fattoriale e Cluster.

¹⁵ In particolare il Vocabolario Treccani (treccani.it), il Vocabolario Etimologico della Lingua Italiana di Ottorino Pianigiani (etimo.it), il Grande Dizionario Gabrielli (grandidizionario.it).

L'analisi, a partire da un corpus di 95 pagine, ha prodotto uno spazio fattoriale a quattro dimensioni con cinque cluster (Figura 1). Il C3 è in rapporto con la polarità positiva del I fattore. Il C5 con quella positiva del II fattore, ed è opposto al C1 sullo stesso fattore. Il C4 con quella negativa del III fattore. Il C2 con quella negativa del IV fattore. Il C1 con quella negativa del II, dove si contrappone al C5, e quella positiva del IV e del III, dove si contrappone al C4 e al C2 (Tabella 2). In Tabella 3 viene riportata la percentuale di unità di testo presenti in ciascun cluster con una lista di parole dense con più alta incidenza.

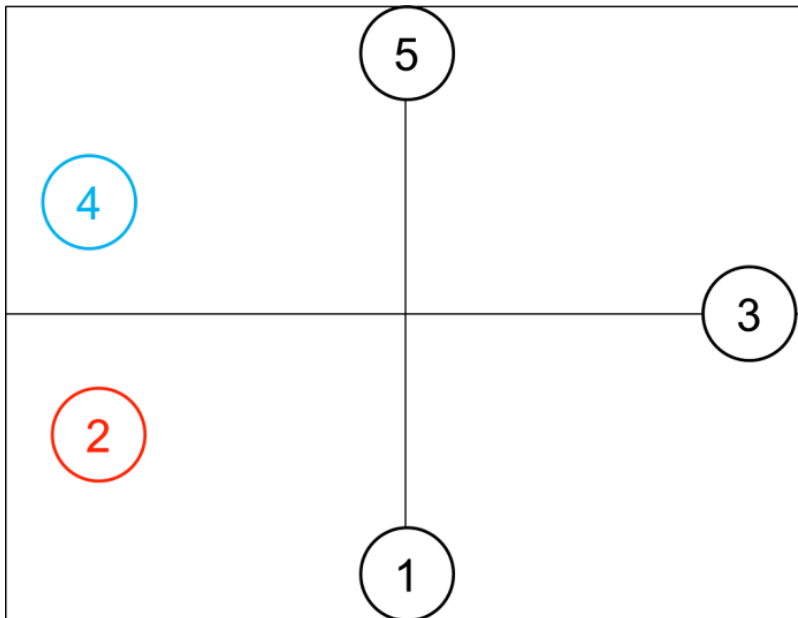


Figura 1. Spazio fattoriale Clienti.

Tabella 2. Clienti. Rapporto cluster (C) - fattori (F) (coordinate dei centroidi).

	F1	F2	F3	F4
C1	-.179	-.416	.403	.475
C2	-.346	-.101	.409	-1.061
C3	1.873	.013	.072	-.142
C4	-.155	-.687	-1.330	-.102
C5	-.193	.985	-.200	.170

Tabella 3. Clienti. Cluster con le parole dense in ordine di chi quadro (χ^2)

C1 (33.99%)	C2 (15.78%)	C3 (12.44%)	C4 (11.18%)	C5 (26.61%)
χ^2 /parola	χ^2 /parola	χ^2 /parola	χ^2 /parola	χ^2 /parola
79.97 studiare	71.61 esperienza	100.13 controllo	201.96 bambini	62.24 critica
66.79 prendere	51.41 sociale	91.68 pagare	104.90 genitori	59.34 poesia
48.14 ragazzi	45.71 aggregazione	72.02 pubblica	79.42 laboratori	50.34 scrittura
39.15 casa	42.20 rappresentativo	71.19 vincere	74.48 figli	46.17 circolo lettura
35.66 giornale	41.92 impegno	49.66 vigili_urb.	64.18 fiabe	36.39 scrittore
24.70 prestito	33.62 attività	42.52 comune	47.39 sport	33.55 romanzo
23.96 comprare	31.24 ritrovare	42.52 ammazzare	40.70 scuola	33.55 accettare
19.65 esami	31.24 classici	37.49 giocare	39.97 cantare	30.28 raccontare
13.71 riscontrare	23.83 gruppo	35.39 multe	39.97 bimbi	28.19 premio
13.71 bar	21.87 relazione	35.39 amministrare	35.27 mamme	22.27 saggio
12.22 distrarre		34.78 raccogliere	31.94 nonni	20.63 chiamare
		32.84 soldi	31.94 disturbo	20.28 scegliere
		28.28 spesa	31.94 avvicinare	19.46 scivoloso
		28.28 caldaia	30.47 aiutare	19.46 coordinatrice
		27.15 scritto		
		26.80 perdere		
		22.54 cittadino		
		21.18 segnalare		
		21.18 municipio		
		21.18 condominio		

Clie
nti.
Clus
ter

3.

In rapporto con la polarità positiva del I fattore. Le prime due parole sono **controllo** e **pagare**. Controllo: da controllare, verificare una cosa per accertarne regolarità ed esattezza; vigilare, sorvegliare; il controllo dà padronanza su qualcosa o qualcuno. Pagare: da *pax*, acquietare (il creditore); versare il denaro dovuto; scontare una pena; subire le conseguenze dannose di qualche cosa. Un debito, una mancanza in una relazione controllante vengono sanati da un pagamento. Poi **pubblico**: da *populus*, popolo; che appartiene a tutti, entro un governo che regola l'appartenenza. Una collettività partecipa di un ordine civile. Accessibile a tutti. Noto a tutti. È un "tutti" limitato da norme che rendono possibile l'ordine civile: è una complessa relazione di diritti e doveri entro una collettività che si riconosce come tale. Ma controllo, pagare e pubblico propongono una collettività senza equilibrio tra diritti e doveri: il "pubblico" è minacciante ed esigente piuttosto che essere accessibile e dare servizi. Segue **vincere**: sopraffare l'avversario costringendolo a cedere; avere ragione di un ostacolo; dominare passioni, sentimenti; essere superiore entro una prova. Il contesto è controllante, punitivo, conflittuale, competitivo. Poi **vigili urbani**¹⁶: forze dell'ordine dedicate alla

¹⁶ "[...] dipendenti pubblici che svolgono diverse funzioni nella propria città. Una delle più importanti è il controllo delle strade e far rispettare le norme del codice della strada. [...] Altre competenze [...] il controllo delle corrispondenti licenze dei negozi o locali pubblici o la collaborazione, con le forze dell'ordine, in caso di furto, rapina o incidente in città. [...] possono realizzare altre mansioni più sociali come aiutare l'anziano signore con le buste della spesa ad attraversare la strada, oppure fornire indicazioni ed informazioni riguardo la viabilità delle strade." (<http://www.dipendentistatali.org>).

convivenza in città, che sarebbero più di servizio che repressive; poi **Comune di Roma**: la città committente delle Biblioteche. Poi **ammazzare**: uccidere, provocare la morte, sfinire, stremare, deprimere, mortificare. Vigili e Comune sono “stretti” tra vincere e ammazzare: sono servizi sopraffatti o partecipi della violenza. Poi **giocare**: lat. *iōcare, iōcari* «scherzare»; dedicarsi a un passatempo o un esercizio; competere; prendersi gioco di qualcuno, ingannarlo, truffarlo. Gioco d’azzardo, vizio del gioco. Lo scherzo volge in beffa e danno. La città è connotata da relazioni nemiche; il pubblico non è servizio, ma adempimenti, controlli e pagamenti e non argina la violenza. Segue **multa**: pena pecuniaria stabilita per determinati reati. Poi **amministratore**: chi cura il buon andamento degli affari, pubblici o privati, di una società, di un ente, ecc., o dei propri. Poi **raccogliere**: sollevare, prendere da terra cosa o persona; radunare, mettere insieme; poi **soldi**, danaro; poi **spesa**: somma di denaro che si dà in cambio di un bene, un servizio, o altro fine. L’amministrare è soprattutto spendere; si deve racimolare danaro, anche con le pene pecuniarie. Si consuma, non si produce. Poi **caldaia**: apparecchio che riscalda, per esempio l’acqua calda per la casa. Poi **scritto**: espresso per mezzo della scrittura; *verba volant, scripta manent*: destinato, deciso, scolpito, profondamente impresso. Entro l’anomia del cluster appare una parola che riscalda, poi lo scritto, ciò che è degno di memoria e condivisione, come le regole che mancano. Scrittura e l’affiliazione amica vanno insieme. Ma poi c’è **perdere**: dissipare, distruggere; cessare di possedere qualche cosa per averla smarrita, per colpa d’altri, o per qualsiasi motivo. L’affiliazione amica è impossibile: seguono perdita e dissipazione. Poi **cittadino**: chi abita una città e gode dei diritti di cittadinanza. Poi **segnalare**: comunicare, avvertire, far presente, raccomandare all’attenzione di altri. Poi **municipio**: l’amministrazione comunale; un’area specifica del territorio di un comune. Alla perdita segue un cittadino senza potere che segnala la sua angoscia all’attenzione di chi il potere lo ha. Poi **condominio**: comproprietà di un medesimo edificio; i conflitti condominiali sono noti per frequenza, intensità e irragionevolezza. Se si pensa alla città come comproprietà, c’è una litigiosa relazione dove il bene comune collide con gli egoismi particolari. Procedendo verso la periferia del cluster, dopo altre parole che ribadiscono un clima emozionale anomico, troviamo “privato” e “rubare”. La città è segnata non solo da poteri, ma anche da concittadini nemici.

Clienti. Cluster 5.

In rapporto con la polarità positiva del II fattore; contrapposto al C1 sullo stesso fattore. **Critica e poesia**. Critica: arte del giudicare, capacità di esaminare e valutare sia gli uomini che la loro attività per scegliere, distinguere il vero dal falso, il bello dal brutto, il buono dal cattivo, ecc.. Indagini volte a conoscere e a valutare, in base a teorie e metodologie diverse, elementi per formulare giudizi sulle opere dell’ingegno umano. Giudizio sfavorevole, soprattutto morale; censura, biasimo. Poesia, dal gr. *ποίησις*, da *ποιέω*, fare, produrre. Composizioni verbali con restrizioni metriche; opere, anche non verbali, con valore «alto». Opere poetiche prodotte, in generale o in un determinato periodo, da un popolo o in un’area culturale, riferibili a un certo gusto, a una scuola. Si esamina, si valuta, si distingue il vero dal falso, l’alto dal basso entro prodotti “alti” “dell’ingegno umano”, rappresentativi di una cultura. Poi **scrittura**: le esperienze, i sentimenti, si traducono in scrittura: *verba manent*. Il vissuto viene elaborato simbolicamente entro un linguaggio che lo perpetua, lo rende condivisibile, memorabile, valutabile. Poi **circolo di lettura**: un gruppo di persone che leggono in privato un libro scelto in comune; poi insieme ne parlano condividendo le emozioni provate, le idee suscitate. Circolo: persone appartenenti a una stessa condizione sociale, o aventi interessi, ideali, sentimenti comuni, che si riuniscono in uno stesso luogo. Il vissuto e l’esperienza, simbolicamente espressi entro un linguaggio scritto e memorabile, sono oggetto di valutazione condivisa entro un gruppo che alimenta la sua appartenenza nel riconoscere questa condivisione. Poi **scrittore**: scrivano, copista; chi si dedica all’attività letteraria; autore di uno scritto. Poi **romanzo**: dal francese antico *romanz*; all’origine delle letterature moderne, ampio scritto in lingua volgare, in prosa e in versi, che diletta con avventure eroiche in margine alla storia o d’invenzione; nelle letterature moderne e contemporanee, componimento letterario in prosa; complesso di avvenimenti frutto di fantasia. Viene apprezzata la traduzione dell’esperienza umana in una scrittura “alta”, ma anche in scritture più vicine alla vita vissuta come avventura, intreccio, azione, trasfigurazione nella fantasia; ci sente non solo lettori ma anche autori. Poi **accettare**: da *ad capere*,

prendere, ricevere; impegnarsi a fare qualcosa, mostrarsi disposto a fare; ammettere, riconoscere. Poi **raccontare**: esporre qualcosa a voce o per iscritto; più familiare e meno solenne di narrare; riferire cose apprese da altri. Alla critica che pensa gerarchicamente seguono la viva partecipazione, quindi la parola parlata: l'esperienza umana raccontata e condivisa può essere riconosciuta. Segue **premio**: ciò che si riceve in riconoscimento di meriti; gratifica, incentivo; quindi **saggio**: da *exigere*, pesare, esaminare; prova con cui si accertano qualità o proprietà di qualcosa; persona che ha nel giudicare e nell'operare, equilibrio e conoscenza acquisiti con la riflessione e l'esperienza. Poi **chiamare**: rivolgersi a qualcuno perché risponda, invocare, convocare, designare, e **scegliere**: separare la parte migliore dalla peggiore; distinguere, tra cose o persone, la più adatta allo scopo, al desiderio, alla necessità. L'autore ha evocato l'attività, ma anche l'individuo e con esso il distinguere, il premiare entro una competizione. Segue **scivoloso**: superficie su cui si scivola, che fa cadere, oggetto che sfugge alla presa, persona sfuggente, ambigua; poi **coordinatrice**: da coordinare, mettere insieme un insieme coerente e organico adatto al fine da raggiungere. Il gruppo può avventurarsi su terreni scivolosi e ha bisogno di guida, coordinamento.

Clienti. Cluster 1.

In rapporto con la polarità negativa del II fattore e con quella positiva del III (dove si contrappone al C4) e del IV (dove si contrappone al C2). **Studiare e prendere**. Studiare, da *studere*, sforzarsi di fare; applicarsi all'approfondimento di settori di conoscenza e di esperienza; cercare, impegnandosi, di realizzare qualcosa di nuovo; esaminare per conoscere; controllare il proprio modo di agire; sforzarsi di, affaticarsi per. Prendere: ridurre in proprio potere con o senza violenza, afferrare cosa o persona, sollevarla, spostarla secondo le proprie intenzioni; mettere a propria disposizione, procurarsi cosa da utilizzare per qualche operazione; fare proprio, entrare in possesso di qualche cosa. Un fare impegnato, l'applicarsi per conoscere si coniugano con l'impossessarsi, disporre di qualcosa o qualcuno. Poi **ragazzi**: età dell'adolescenza o giovinezza; componenti di un gruppo; scherzosamente, detto di un adulto, ma può rilevarne il carattere irriflessivo, l'incapacità di trattare faccende serie; mozzo, servitore, garzone. Ragazzo è il giovane di cui si sottolineano aspetti subordinati, non adulti; o l'adulto che retrocede. Segue **casa**: abitazione, famiglia, patria; chi vive in uno stesso ambiente, chi è accomunato da un'appartenenza; ditta. L'impegnarsi per apprendere e prendere è di persone che hanno una posizione subordinata, non adulta, più vicina al privato della famiglia che al contesto pubblico, civico. Poi **giornale**: registro in cui si prende giornalmente nota di operazioni contabili; diario; pubblicazione giornaliera che reca notizie d'ogni genere. Poi **prestito**: dare o ricevere qualcosa con l'impegno di restituirla entro una relazione affidabile. Poi **comprare**: acquistare un bene pagandolo; corrompere qualcuno; attirare o asservire qualcuno. Poi **esame**: attenta osservazione di un oggetto o una persona per conoscerne le qualità; **riscontrare**: mettere una cosa di fronte a un'altra per vedere se corrispondano esattamente, per rilevare o correggere differenze; esaminare attentamente, per accertare lo stato di un oggetto e la regolarità di un'operazione. Valutazioni, comparazioni, pagamenti caratterizzano relazioni in cui lo scambio è solo *do ut des*. Poi **bar**: esercizio pubblico in cui si sosta brevemente per consumare bevande, dolci e cibi leggeri; **distrarre**: volgere altrove la mente. L'altra faccia di queste relazioni faticose è l'assentarsene.

Clienti. Cluster 2.

In rapporto con la polarità negativa del IV fattore; contrapposto al C1 sullo stesso fattore. **Esperienza e sociale**. Esperienza: da *ex- perior*, provo, tento; cognizione ottenuta mediante lo studio; conoscenza diretta, personalmente acquisita con l'osservazione o la pratica di una sfera della realtà; conoscenza che influisce sullo sviluppo di una persona. Sociale: da *socius*, compagno; l'essere umano incivilito, l'uomo partecipe di una comunità nella quale ha, o dovrebbe avere, sostanziale diritto di parità rispetto agli altri; ciò che concerne la vita, le relazioni, i problemi di una società e dei suoi componenti. Le persone, in relazione tra loro, partecipano di una comunità civile. Segue **aggregazione**: *ad - gregare*, unire; associare; complesso di persone o cose aggregate o che si aggregano. Poi **rappresentativo**: rappresentare: rendere presenti cose passate o lontane; che rappresenta, quasi come simbolo o esempio, una situazione; che ha la funzione di rappresentare una o più persone, collettività, enti e organi. Si evocano un associarsi di persone entro un contesto civico fatto di rappresentanze: non si fa riferimento solo a se stessi, ma ciascuno rappresenta anche

altri. Segue **impegno**: obbligo, assunto nei riguardi di altri, con cui ci si impegna a corrispondere qualche cosa, a eseguire una prestazione; cura attenta e diligente, impiego della propria buona volontà e delle proprie forze nel fare qualcosa; adesione attiva di un intellettuale, mediante la propria opera, ai problemi politici e sociali. L'aggregarsi tra persone, il mettere insieme esperienze, è un impegno civico: si partecipa della vita sociale in modo produttivo. Segue **attività**: operosità; agire, muoversi, dedicarsi attivamente a un lavoro; complesso di azioni dirette a realizzare obiettivi. Poi **ritrovare**: trovare qualcosa che si credeva perduta, una persona che da lungo tempo non si vedeva; riuscire a individuare, capire qualcosa; ritrovare se stessi, l'identità, l'equilibrio interiore; orientarsi; scoprire attraverso studi, ricerche e indagini, esperimenti; riconoscere. Poi **classici**: da *classis*, appartenente alla prima classe dei cittadini; di prim'ordine, da servir da modello; tradizionale; tipico. L'aggregarsi impegnato e produttivo recupera un'identità, riconosce risorse esistenti, ritrova regole e modelli nella tradizione e nell'eccellenza.

Clienti. Cluster 4.

In rapporto alla polarità negativa del III fattore; contrapposto al C1 sullo stesso fattore. **Bambini/genitori**. Bambino: l'età compresa tra nascita e inizio della fanciullezza. In tono affettuoso e ironico si dice anche di adulto; ingenuo, semplice, immaturo. Genitori: da *genus -nēris*, stirpe; colui che genera. C'è una relazione asimmetrica: uno dei poli dà la vita, l'altro è immaturo e dipendente. Segue **laboratorio**: da lavorare; luogo con installazioni per studi e ricerche tecnici o scientifici; dove si attende ai lavori di un'arte o mestiere. Poi **figlio**: il generato dai genitori; il cittadino rispetto alla patria, il nativo rispetto a un luogo; chi discende da un contesto, una cultura, una moda. E' una relazione produttiva, laboriosa, con a monte un'asimmetria che protegge, indirizza l'immaturo generato, plasmato da questa dipendenza. La relazione è affiliativa. Segue **fiaba**: da *fabula*, racconto; racconto fantastico con tracce di antiche credenze; quasi sempre ha per protagonista l'uomo; racconto inverosimile, fandonia. Segue **sport**: attività fisiche che sviluppano forza e agilità per svago o competizione; fare una cosa per sport, per soddisfazione personale e senza tornaconto. Entro la relazione affiliativa il laboratorio mette insieme dimensione simbolica e attività fisica. Segue **scuola**: istituzione finalizzata all'apprendimento dei fondamenti della cultura di appartenenza; la scuola dei bambini è quella dell'obbligo: entro la dipendenza affiliativa si fa il bene di chi non è ancora in grado di scegliere. Segue **cantare**: modulare con la voce note e toni di un componimento musicale; esprimere con chiarezza; spifferare. Seguono **bimbi, mamme, nonni**. Raccontare fiabe, cantare, fare sport trasmettono la cultura di appartenenza; si sta tra bimbi, mamme e nonni: le generazioni e i ruoli della famiglia, non della produttività lavorativa e del contesto pubblico. Poi **disturbo**: da disturbare, turbare un'attività impedendone il normale svolgimento; interrompere o distrarre noiosamente chi lavora; recare incomodo, molestia, disagio fisico. La produttività lavorativa sarebbe disturbata da fiabe, canti, sport. Segue **avvicinare**: collocare vicino o più vicino; andare vicino; iniziare un rapporto o avere rapporti, trattare con una persona. Segue **aiutare**: porgere soccorso; prestare ad altri la propria opera per cose che non sarebbero capaci di fare da soli; agevolare, favorire; difendere, proteggere. Questo è il contesto della vicinanza, del proteggere entro un contesto privato, non del produrre e del partecipare entro un contesto pubblico.

Ricerca Clienti. Sintesi dell'analisi.

Sul polo destro del primo fattore (C3), la Biblioteca è prima di tutto servizio pubblico e pretesto per parlare in modo profondamente anomico della città e dei servizi: persone sole, sottoposte a poteri incompetenti e violenti, coesistono entro un vissuto di guerra, rubeia, diffidenza. Soprattutto sul versante pubblico, ma nella mancanza di regole, la differenza pubblico/privato perde senso. C'è un bisogno di affiliazione e di regole deluso, un vissuto di perdita; si interpella l'amministrazione pubblica perché torni a esistere, a occuparsi dei cittadini. Non c'è speranza o competenza produttiva, individuazione di risorse. Due culture contrapposte sul secondo fattore parlano della Biblioteca: l'una (C1) la vede come fruizione individuale, l'altra condivisa; l'una si appropria di un sapere dato, entro una domanda di riscatto sociale, l'altra (C5) produce cultura. Per il cluster del sapere che riscatta da un vissuto di subordinazione, l'appropriarsene è individuale, privato, faticoso, si rischia di volersene assentare. Si è isolati entro rapporti competitivi dove lo scambio è *do ut des*.

Sul polo opposto la produzione di cultura avviene entro una relazione, un gruppo, che scambia parole dette circa parole scritte, e così elabora esperienze, potendosene riappropriare. All'appropriazione individualistica di un sapere che riscatta (C1), si contrappongono altre due culture su due diversi fattori. Sul terzo fattore il C4, della famiglia presa da compiti educativi e protettivi, isolati dal resto del contesto sociale e limitati all'infanzia, senza rapporto con la realtà giovanile e adulta; sul quarto fattore il C2, della relazione tra persone che riferendosi alla loro storia, al loro contesto, riconoscono il senso condiviso delle loro esperienze, e ritrovano, attraverso l'impegno, una comunità civica.

Ricerca Bibliotecari. Interviste e domanda aperta

Delle 11 Biblioteche sono stati intervistati 33 Bibliotecari. A partire dal loro interesse a partecipare, sono stati individuati in base a: funzioni di responsabilità organizzativa, di back office, di front office, di Incontragiovani¹⁷; la loro età lavorativa (che va dai 3 ai 36 anni), distinta in sopra o sotto i 15 anni (Tabella 4).

Tabella 4. Bibliotecari. Intervistati. Funzione e Anzianità di servizio.

Funzione	Anzianità	
responsabile	9	Fino a 15 anni 19
front office	13	Oltre 15 anni 14
back office	9	
Incontragiovani	2	
<i>totale</i>	<i>33</i>	<i>33</i>

Dopo gli accordi con i responsabili e i Bibliotecari interessati, gli intervistatori hanno incontrato singolarmente questi ultimi. Dato il carattere esplorativo dell'indagine, è stata fatta una sola domanda iniziale:

“Come lei sa, faccio parte di un gruppo di ricerca di Sapienza, Dipartimento di psicologia clinica, che si occupa di problemi di convivenza. Siamo interessati a individuare occasioni e luoghi di aggregazione, incontro e scambio nella città di Roma. Le chiedo di poter usare il registratore, necessario per la raccolta di dati. Secondo lei, che funzione hanno sotto questo profilo le Biblioteche Comunali nella città, e in particolare la sua Biblioteca?”.

Ricerca Biblioteche. Analisi dei dati. Spazio fattoriale e Cluster.

¹⁷ Punto informativo gestito da Roma Capitale rivolto ai giovani (14-35 anni) su temi riguardanti la formazione, l'orientamento al lavoro, le opportunità all'estero, la cultura (<http://www.incontragiovani.it/spazi-incontragiovani/info-servizio>).

L'analisi, a partire da un corpus di 186 pagine, ha prodotto uno spazio fattoriale a due dimensioni con tre cluster (Figura 2). Il C1 è in rapporto con la polarità positiva del I fattore. Il C2 con quella negativa del I fattore e quella positiva del II fattore. Il C3 con quella negativa del II fattore (Tabella 5). In Tabella 6 si riporta il rapporto tra cluster e variabili illustrative; infine, si presenta la percentuale di unità di testo presenti in ciascun cluster con una lista di parole dense con più alta incidenza (Tabella 7).

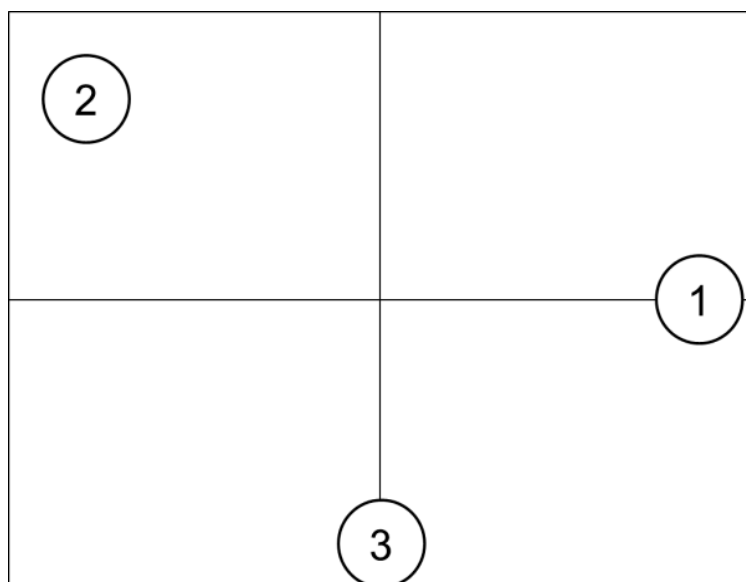


Figura 2. Spazio fattoriale Bibliotecari.

Tabella 5. Bibliotecari. Rapporto cluster (C) – fattori (F) (coordinate dei centroidi)

	F 1	F 2
C 1	.569	.131
C 2	-.768	.630
C 3	-.366	-.796

Tabella 6. Bibliotecari. Variabili illustrative (χ^2).

	Bibliotecario	χ^2	Anni di servizio	χ^2
C 1	Back office	25.89		
C 2	Back office	9.94	Fino a 15	13.89
C3	Incontragiovani	53.12	Sopra i 15 anni	7.93
	Responsabile	16.3		
	Front office	2.18		

Tabella 7. Bibliotecari. Cluster in ordine di chi quadro (χ^2)

Cluster 1 (49.03%)		Cluster 2 (25.77%)		Cluster 3 (25.20%)	
χ^2	/parola	χ^2	/parola	χ^2	/parola
65.73	prestito	97.49	scuola	80.69	spazio
43.56	catalogo	55.27	guidare	51.33	aggregazione
37.42	bibliotecario	54.52	lettura	44.53	frequentare
33.84	comprare	49.59	gruppo	43.81	quartiere
27.68	acquisti	43.93	amici	42.83	studenti
26.61	soldi	37.06	visite	42.64	progetti
25.12	front_office	36.34	famiglia	40.71	abitanti
22.53	migliorare	33.79	figli	37.56	anziani
21.18	responsabile	30.29	poesia	35.46	comunita
18.22	documenti	26.49	mamme	32.85	caritas
18.22	gestione	26.02	iniziative	32.06	disagio
16.77	istituzione	25.16	genitori	32.02	integrazione
16.65	vecchio	23.13	insegnanti	30.16	territorio
16.27	Sistema B.	22.14	incontrare	27.12	stranieri
15.62	amministrare	21.68	divertire	26.85	emeroteca
15.00	prestare	21.68	premio	26.85	ostia
14.66	interbibliotecario	20.91	cura	26.66	locale
14.66	mancare	20.66	raccontare	24.62	vicino
14.45	ricerca	20.55	laboratorio	23.85	immigrati
13.61	bibliocard	20.23	asilo_nido	23.50	sociale
13.61	collegare	20.23	occasione	21.25	utilizzare
13.07	servizio	18.01	musica	20.86	lamentare
11.88	passaggio	17.90	educazione	20.86	solidarietà
11.50	controllo	17.33	maestro	19.31	accoglienza
10.84	attento	15.77	organizzare	16.55	edificio
10.45	usufruire	15.77	partecipare	16.02	interculturale
				15.99	periferia
				14.88	handicap
				14.88	missione
				14.67	internet

Cluster 1 Bibliotecari

In rapporto con il polo positivo del primo fattore. Variabile illustrativa: back office. La prima coppia di parole dense è: **prestito** – **catalogo**. Pre - stare: stare davanti, presenza che garantisce. Dare o ricevere qualche cosa con l'impegno di restituirla entro una relazione affidabile. Prestare è una parte del servizio della biblioteca: l'uscita di libri consegnati a un singolo individuo, o ad altre biblioteche. Catalogo: da καταλέγω,

enumerare; elenco ordinato e sistematico di oggetti della stessa specie. Segue **bibliotecario**, il ruolo degli intervistati. La funzione del bibliotecario è identificata con questo servizio: il libro come bene che si possiede, si controlla e si presta entro una necessaria affidabilità. Segue **comprare** da *comparare*, paragonare per acquistare. Segue **acquisti**; *ad quaerere*, cercare (di ottenere il possesso di qualche cosa). Segue **soldi**: nome dato nel tempo a monete di diverso valore. Danaro. Per incrementare un bene – oggetto che si possiede è necessario spendere. Segue **front_office**: la funzione che si occupa dell'interazione con il cliente. Poi **migliorare**, divenire più soddisfacente, più rispondente alle necessità. Il prestare un bene costoso caratterizza il rapporto con il cliente; migliorare è mettere a disposizione il bene-libro fuori dalla biblioteca, comperando e facendo crescere il catalogo. Segue **responsabile**, da *respondere*; chi risponde delle proprie azioni. Segue **giusto**: che osserva i principî della giustizia, nella volontà di rispettare i diritti altrui, attribuendo a ciascuno ciò che gli è dovuto secondo la ragione e la legge. Segue **documenti**: qualsiasi mezzo, soprattutto grafico, che provi l'esattezza o la verità di un'asserzione. Segue **gestione**: amministrare beni o interessi per conto d'altri; poi **istituzione**: atto con cui si fonda qualcosa; società o corpo sociale ordinato e organizzato giuridicamente. Tra il bibliotecario e il cliente c'è un terzo di fronte a cui si è responsabili: i diritti del cittadino e l'istituzione che li tutela. Prestare e migliorare sono atti che vanno documentati, amministrati secondo giustizia e un ordine giuridicamente fondato e controllato. Segue **vecchio**: avanti negli anni, opposto a nuovo; **sistema – biblioteche**: la forma organizzativa che la rete delle Biblioteche Comunali romane si dà nel 1996; **amministrare**: reggere, curare, regolare, sorvegliare il buon andamento. Dopo il mandato sociale viene l'organizzazione; tra l'uno e l'altra c'è la parola vecchio: c'è qualcosa di obsoleto, di superato. Seguono **prestare** e **interbibliotecario**: servizio che permette il prestito, la circolazione di libri fra Biblioteche ed enti culturali e di ricerca in Italia e all'estero. Poi **mancare**: da *mancus*, monco, imperfetto; meno di quanto sarebbe necessario o desiderabile, o il non esserci di cosa che dovrebbe esserci. Poi **ricerca**: trovare, scoprire qualcuno, qualche cosa. C'è un sentimento di obsolescenza, mancanza del bene da dare, come pure del Sistema; il sentirsi parte di una rete più ampia può aiutare. Segue **bibliocard**: tessera d'iscrizione alle biblioteche comunali di Roma¹⁸. Poi **collegare**: congiungere strettamente una cosa con un'altra. Poi **servizio**: impegno, lavoro, attività professionale. Poi **passaggio**: spostamento, trasferimento. Alla mancanza si risponde con il sostegno degli iscritti e con l'attingere a risorse più vaste. Poi **controllo**: da *contre rôle*, registro che fa da riscontro a un altro registro; verifica di un fatto, del corretto funzionamento di qualche cosa. Poi **attento**: che rivolge intensamente la mente a un oggetto, che pone molta cura. Cercando, collegandosi, favorendo i passaggi del bene da un luogo a un altro si può rispondere alla mancanza, ma ritorna l'esigenza di controllo e correttezza e il riferimento al mandato sociale.

Cluster 2 Bibliotecari

Opposto al C1 sul primo fattore e al C3 sul secondo. Variabili illustrative: anni servizio fino a 15.

La prima parola è **scuola**: mediante un insegnamento metodico, si mira a dare un'istruzione e una cultura; segue **guidare**: accompagnare, condurre qualcuno insegnando il cammino da seguire.

Poi **lettura**: l'attività distintiva della biblioteca. C'è un rapporto di dipendenza asimmetrica: la lettura come sapere al quale accedere accompagnati, condotti. Segue **gruppo**: insieme di persone o cose. Poi **amici**: persone che si conoscono, legate da reciproco affetto; poi **visite**: recarsi da qualcuno per cortesia, affetto, dovere. Recarsi in un luogo a scopo culturale o di studio, per turismo, per ispezionare, come pratica di devozione. Il gruppo che guidato apprende, è legato da amicizia ed è amico della biblioteca: sono persone che accettano la dipendenza da chi sa, che visitano interessati ad apprendere, devoti, i luoghi del sapere. Poi **famiglia**: persone legate fra loro da un rapporto di convivenza, di parentela. Poi **figli**: si sottolinea l'aspetto familiare, l'accompagnamento della crescita; è una relazione nota, entro un rapporto di dipendenza asimmetrica. Segue **poesia**: composizioni verbali che seguono specifiche restrizioni metriche; qualsiasi opera anche non verbale, con un valore «alto». Segue **foto**: l'immagine di persone, oggetti, situazioni. Questo

¹⁸ Dal sito Roma Capitale: "Con la Bibliocard sei iscritto al Sistema delle Biblioteche di Roma Capitale. Potrai usufruire di tutti i servizi di base [...] Con la Bibliocard sostieni concretamente la biblioteca in cui ti iscrivi".

http://www.bibliocard.it/index.php?option=com_content&task=view&id=51&Itemid=67

gruppo si riunisce intorno a rappresentazioni, anche con immagini e non solo parole, di persone e cose. Segue **mamme**: si accentua la dipendenza asimmetrica, infantile. Poi **iniziative**: capacità di proporre una cosa e indurre altri a farla. Poi **genitori, insegnanti**; quindi **incontrare**: trovare con o senza proposito, persone sulla propria strada. La biblioteca è visitata da piccoli gruppi di persone in un rapporto di conoscenza reciproca e di dipendenza affiliativa tra loro e con la biblioteca; riconosciuta la dipendenza dal sapere, ci si incontra, si hanno iniziative. Seguono **divertire**: interessare piacevolmente; **premio**: ciò che si riceve in riconoscimento di propri meriti; **cura**: riguardo, attenzione, impegno, diligenza; **raccontare**: esporre qualcosa a qualcuno; rispetto a narrare è più familiare, usato per fatti privati e quando il discorso è senza particolare cura o arte; **laboratorio**: locale dove si attende ai lavori di un'arte, o mestiere, o scienza; **asilo nido**: servizio pubblico per bambini dai due ai tre anni; luogo di formazione, socializzazione e stimolo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali; affianca le famiglie nel compito educativo¹⁹. Poi **occasione**: ciò che cade a proposito, momento adatto, opportunità; poi **musica**: in senso antico tutte le scienze e le arti (riferite alle Muse); oggi l'arte dei suoni. Poi **educazione**: e *ducare*: condurre fuori; portare alla luce le migliori inclinazioni e combattere le peggiori; promuovere con l'insegnamento e con l'esempio lo sviluppo delle facoltà intellettuali, estetiche, morali, specialmente dei giovani. Poi **maestro**: persona che eccelle in qualche campo, tanto da poter costituire un modello; guida; persona cui si affida l'istruzione dei bambini della scuola elementare. Poi **organizzare**: ordinare, disporre; partecipare: **partecipare**: *pars capere*, prendere una parte; intervenire insieme con altri a qualche cosa.

Cluster 3 Bibliotecari

In rapporto con il polo negativo del II fattore. Variabili illustrative: front office, responsabili.

La prima coppia di parole è **spazio – aggregazione**. Spazio: entità indefinita e illimitata, all'interno della quale sono situati e si muovono i corpi. Luogo o tempo tra due termini. Aggregare: unire insieme, associare, ammettere a far parte di un gruppo. Poi **frequentare**: andare assiduamente in un luogo, trovarsi spesso con determinate persone. Poi **quartiere**: settore di una città individuabile per caratteristiche specifiche. Uno spazio potenzialmente privo di confini, indefinito, diventa contesto grazie ai rapporti creati da un gruppo che si ritrova, si frequenta, lo condivide. Poi **studente**: giovane che segue un corso di studi medi o universitari; **progetti**: ideazione, piano, proposta per l'esecuzione di un lavoro; **abitanti**: chi risiede abitualmente in una casa, in un paese; **anziani**: di età avanzata; **comunità**: persone che hanno comunione di vita sociale, collettività. Il passaggio generazionale avviene entro progetti che alimentano comunità e appartenenza. C'è lo scorrere delle generazioni e la comunità civica. Poi **Caritas**: da *caritatem*, amore; organismo diocesano istituito alla fine degli anni Settanta per promuovere carità e solidarietà verso le persone svantaggiate. Poi **disagio**: mancanza di comodità, ma anche di cose necessarie. Poi **integrazione**: rendere intero ciò che è incompleto, connettere le parti di un tutto. Poi **territorio**: da *territor*, possessore della terra; il territorio è posseduto da un animale, una persona, una comunità. Poi **straniero**: chi è di un altro paese; con connotazione ostile il nemico; estraneo. La relazione di convivenza entro la città diventa asimmetrica, c'è chi è svantaggiato, che può essere escluso, che va soccorso. Poi **emeroteca**: raccolta di giornali e periodici per consultazione e lettura; poi **Ostia**: i tre quartieri marini di Roma; **locale**: proprio di un determinato luogo; **vicino**: da *vico*, quartiere; che è dello stesso quartiere. L'emeroteca è la possibilità di frequentazione quotidiana della Biblioteca, ci si può andare a leggere il giornale, probabilmente incontrando spesso le medesime persone; si propone e si rafforza un sentimento di vicinanza entro aree eccentriche della città, periferiche; la Biblioteca può soccorrere. Poi **immigrato**: chi si è stabilito in un paese straniero; **sociale**: da *socius*, compagno; che vive in società, che è proprio di un insieme di persone la cui cooperazione ne assicura la sopravvivenza; **utilizzare**: impiegare utilmente; **lamentare**: comunicare dolore, rammarico, insoddisfazione; **solidarietà**: l'essere solidale con altri, condividerne idee, propositi, responsabilità; **accoglienza**: ricevere nella propria casa, ammettere nel proprio gruppo; con riguardo al modo, al sentimento con cui si riceve. Cooperazione, accoglienza, sentimento di solidarietà vanno continuamente rinnovati, il rischio del non essere riconosciuti come vicini è sempre presente, come pure quello del lamento impotente.

¹⁹Dal progetto di legge n. 1783; http://www.camera.it/_dati/leg14/lavori/stampati/sk2000/articola/1783.htm

Poi **edificio**: immobili realizzati dall'uomo; la Biblioteca è anche un luogo e un tetto sulla testa; **interculturale**: rapporti culturali tra paesi o istituzioni diversi; **periferia**: la parte marginale, contrapposta al centro, di un definito territorio abitato; **handicap**: fatto o situazione che mette una persona in condizione d'inferiorità; **missione**: mandare o essere mandato a compiere un incarico particolare; alto compito, funzione importante. Poi **internet**: una rete mondiale di reti di computer ad accesso pubblico. La periferia, l'handicap, il rischio di marginalizzazione si combattono con reti di comunicazione accessibili, pubbliche; questo è un valore, una missione.

Ricerca Bibliotecari. Sintesi dell'analisi.

Sul polo di destra del primo fattore è presente una cultura (C1) centrata sul mondo delle Biblioteche, caratterizzata dal possedere, custodire e prestare il bene-libro; ha a che fare con utenti singoli, individui con idiosincratici esigenze e interessi. Tra Biblioteche e utenti non c'è appartenenza condivisa, mancano quartiere e città; c'è il diritto ad avere il bene-libro, entro un sistema di controllo e tutela garantito dalla Biblioteca. Sulla competenza organizzativa prevale il mandato sociale con i suoi valori; il Sistema per altro è obsoleto; c'è un sentimento di mancanza. Variabili illustrative: back office; non c'è rapporto con gli anni di servizio. Sul polo in basso del secondo fattore (C3) c'è invece un contesto di relazioni da costruire, in rapporto con il quartiere della Biblioteca e con le diversità che lo abitano, specie quelle a rischio di emarginazione, entro il pragmatismo del progettare: il contesto per esistere deve essere pensato e accompagnato con iniziative; molto meno centrale del progetto c'è un vissuto di missione. Internet fa parte di questo cluster. Front office, responsabili. Una terza cultura, (C2), opposta a entrambe le precedenti, propone una dipendenza dell'utente affiliata, amica, da un sapere che viene trasmesso e da una Biblioteca idealizzata. Entro questa dipendenza che non prevede estranei si sviluppano iniziative, si costituisce un gruppo bonificato dai conflitti. Anni servizio fino a 15; non c'è rapporto con il ruolo. Le tre culture propongono tre modelli di rapporto: bonificato da differenze e conflitti entro una dipendenza asimmetrica il C2; con l'individuo caratterizzato da idiosincratici interessi il C1, dove si ricostituisce tutta la differenza tra pubblico che presidia regole e privato individuale; in rapporto con le diversità del contesto, prevalentemente percepite con scarso potere sociale, cui consegue il timore di non poterle integrare il C3. Il C2 include le diversità purché assimilate a sé; il C3 le vede, soprattutto se a rischio di emarginazione, e si adopera per restarvi in rapporto; il C1 le reifica entro le intrattabili differenze individuali che non debbono essere conosciute, ma rispettate nelle loro richieste purché non interferiscano con il funzionamento delle Biblioteche.

Confronto Clienti/Bibliotecari

Riprendiamo inclusione e integrazione. Nella prima, prevalgono agiti collusivi che istituiscono appartenenze inclusive, assimilando le diversità senza considerarle risorsa. Nella seconda prevale una relazione contestualizzata e pensata, che integra le diversità attraverso un loro riconoscimento, tradotto in sviluppo del contesto. La prima modalità risponde all'esigenza di base di istituire appartenenze che riconoscono il simile negando la differenza; la seconda all'esigenza di trattare la variabilità, interna ed esterna, di contesti che inevitabilmente e continuamente cambiano, elaborandola e rendendola fattore di sviluppo. Sono entrambe categorizzazioni emozionate della realtà, entro un continuum: da categorie semplificanti, tipo amico/nemico, proprie dell'inclusione, a categorie che leggono aspetti complessi del contesto, proprie dell'integrazione. Ogni contesto è sempre confrontato con le due esigenze: risolvere problemi di appartenenza e continuità, e problemi di variabilità. Le due ottiche determinano diversi obiettivi, metodi, e accertamenti di ciò che si fa (Paniccia, Giovagnoli & Giuliano, 2008). Nell'inclusione c'è un mondo funzionante, dove emozioni, cognizioni e attività rispondono allo scopo a meno che non ci siano errori. Si interviene su individui per ripristinare la funzionalità perduta, risolvendo problemi. Ci si conforma all'esistente, il contesto non è implicato negli interventi correttivi. È centrale il controllo che si attui ciò che ci si attende debba attuarsi. Nell'integrazione il contesto, creato dalla relazione delle persone che lo abitano, è in un continuo mutamento

e non è scontatamente orientato nel migliore dei modi. La manutenzione prevale sulla risoluzione di individuali problemi, e si investe sulla competenza delle persone a organizzare relazioni. Sul controllo prevale la verifica, l'aver criteri che diano significato a variabilità imprevedute. Quando la variabilità è vissuta come troppo elevata, ad esempio nelle fasi anomiche della storia, possono prevalere difensivamente dinamiche inclusive che escludono con violenza le differenze. Le culture di Clienti e Bibliotecari rimandano sia all'integrazione che all'inclusione.

Clienti. L'inclusione è presente nel C4, dell'appartenenza entro la famiglia. Si riproducono le culture familiare e scolastica, con prevalenza di azioni sulla parola, entro un'appartenenza protettiva separata dal contesto più ampio, del mondo adulto e produttivo²⁰. Prevalde l'esclusione emarginante nel C3, dei cittadini anomici, aggrediti da poteri incompetenti e dalla guerra tra vicini, profondamente delusi nelle loro attese di inclusione affiliativa. Le risorse sono perse o distrutte e non si pensa di avere il potere di produrle²¹. C'è l'esclusione da un contesto adulto e produttivo nel C1, degli individui che si vivono con un potere basso e vogliono emanciparsi, essere inclusi. Le risorse necessarie per essere riconosciuti e inclusi non si producono nella relazione, ma si acquisiscono individualmente, con fatica, a caro prezzo, entro relazioni competitive. Si crede nel potere della competenza, sia pure entro una relazione costosa, dove si pretende un adeguamento a standard attesi, e dove c'è il rischio che venga voglia di mollare la presa, "assentandosi" da questo contesto angosciante. Nel C5 e C2 ci si integra confrontandosi entro la relazione; nel C5 entro un gruppo, nel C2 partecipando in modo impegnato alla vita del quartiere. In entrambi i casi c'è interazione tra l'acquisire e il produrre saperi e cultura; si riconosce una cultura "alta" fonte di identità (la poesia per C5, i classici per C2) ma a questo si accompagna un fitto scambio relazionale che produce cultura a partire dalle esperienze di vita dei cittadini del C2 e dei lettori del C5.

Bibliotecari. Per i Bibliotecari utilizziamo anche le categorie cliente/utente come modelli organizzativi, caratterizzanti un servizio. L'*utente* è un individuo con idiosincratice esigenze. Il servizio deve ricondurlo a standard tramite norme e procedure per non essere in balia di intrattabili differenze individuali. Il correttivo della normalizzazione, che non supera il modello individualista, è il servizio personalizzato. Il *cliente* è un individuo caratterizzato dal rapporto con il contesto. La relazione con il servizio è mediata dal modo con cui il cliente lo simbolizza; se il servizio lo riconosce, è una domanda che produce sviluppo. Il C1 è inclusivo: in nome del diritto del singolo utente all'accesso alla conoscenza e alla cultura, usa procedure per ricondurre a norma e assimilare al suo funzionamento le differenze degli utenti - individui; questi ultimi non hanno altro rapporto che questo con le Biblioteche, e nessuno tra loro. La risorsa è data: è l'oggetto - libro consegnato a utenti che lo utilizzano altrove e individualisticamente. Da quest'uso non c'è ritorno condivisibile di sapere o cultura entro il rapporto utente/Biblioteca. È il cluster dell'utente "tipico". Il C3 è attento alle differenze che abitano il quartiere e si impegna per la loro integrazione entro progetti (si conosce il contesto per intervenire); la missione, dove prevarrebbe l'inclusione (si tutelano i diritti delle persone a rischio) è molto meno centrale. La missione risponde ai valori fondanti il mandato delle Biblioteche; il progetto esprime l'esigenza di sviluppare competenza organizzativa presente nell'attualità delle Biblioteche. In questa cultura è presente internet, ma è poco centrale: il rapporto con questa risorsa deve ancora trovare categorie che la interpretino e modalità riconosciute di utilizzo. Nel C2 c'è l'affiliazione alla Biblioteca di gruppi di amici, che crea un'appartenenza condivisa Clienti/Bibliotecari; non si prevedono differenze entro questa relazione. Entro questa "ideale" relazione, bonificata ma anche impoverita dall'essenza di conflitti e differenze, si

²⁰ Rimandiamo alle ricerche già citate sulla famiglia, che ne rilevano l'isolamento: Paniccia, Giovagnoli, Bucci & Caputo, e Paniccia, Giovagnoli & Caputo. (in press). Per un'analisi della scuola, che ne rileva l'autocentratura, inadatta a metterla in rapporto con la diversità e, in coerenza con questo, con contesti produttivi e adulti vedi Paniccia (2012b).

²¹ Sul vissuto anomico dei cittadini romani, vedi Paniccia, Dolcetti, Giovagnoli & Sesto (in questo numero della Rivista). In questa ricerca si vede come la cittadinanza connessa l'anomia al prevalere di una violenta cultura del danaro che emargina i giovani e alla crisi della famiglia, isolata e non più in grado di sostenere i compiti di welfare che le vengono affidati.

trasmette cultura. Il C2 “bonifica” la diversità dell’utente individuo con i suoi interessi del C1 e quella del cliente con una propria domanda del C3, assimilando a sé chi si rivolge alle Biblioteche.

Le culture dell’inclusione sono individualiste. Ciascuno ha i suoi interessi, la relazione è competitiva (C1 Clienti), nemica (C3 Clienti), o fatta di estraneità entro relazioni senza conoscenza reciproca (C1 Bibliotecari). Nelle culture integrative prevale la relazione partecipativa tra persone, fondata sulla conoscenza delle differenze (C 2 e C5 Clienti, C3 Bibliotecari), che produce convivenza, cittadinanza, e conferisce un senso condiviso alle esperienze che si fanno. Quest’ultimo aspetto attraversa i prodotti delle culture integrative Bibliotecari/Clienti, ed è in specifico rapporto con le Biblioteche. Rimanda infatti alla rilevanza della dimensione simbolica e della funzione interpretativa che essa permette. Rimanda quindi alla parola, scritta e parlata, come organizzatore della vita di ciascuno e dei contesti che condividiamo. Ciò è particolarmente rilevante entro l’attuale cultura anomica, carente di ancoraggi interpretativi e simbolici. Contesto integrativo o inclusivo sono due modi di organizzare l’emozionalità polisemica; i fattori della ricerca sono organizzati da contrapposizioni simboliche; una loro lettura dinamica, per antinomie, che interpreti le relazioni esistenti tra le culture presenti nei dati, è più pertinente di una fatta nel registro positivo/negativo: anche qui vale l’utilità dell’integrazione più delle attese di inclusione omologante.

Conclusioni

Concludiamo rilevando che le culture analizzate dicono che l’inclusione si coniuga con la trasmissione di saperi e culture, a volte con la loro drammatica assenza; l’integrazione con la loro produzione. La ricerca intende dare criteri perché nel contesto Biblioteche e nella relazione Bibliotecari/Clienti sia possibile riconoscere, differenziare, mettere in relazione e potenziare occasioni di inclusione e soprattutto di integrazione.

Bibliografia

- Agnoli, A. (2009). *Le piazze del sapere. Biblioteche e libertà* [Squares of knowledge. Libraries and freedom]. Bari: Laterza.
- Agnoli, A. (2010). Le Biblioteche nella crisi [Libraries in the crisis]. *Biblioteche oggi*, 9, 5-9. Retrieved from http://virginiomerola.it/wp-content/uploads/2010/12/Le-Biblioteche-nella-crisi_Agnoli1.pdf
- AIB, (1999). Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale dell’IFLA/FAIFE [Declaration on libraries and intellectual freedom of IFLA/FAIFE]. *AIB Notizie*, 11, 4-5. Retrieved from <http://www.aib.it/aib/editoria/n11/99-05dichia.htm>
- AIB (2012). *Le biblioteche di Ente locale oltre la crisi: resoconto dei lavori* [Libraries of Local Body beyond the crisis]. Retrieved from <http://www.aib.it/attivita/2012/20879-biblioteche-ente-locale-oltre-crisi-resoconto/>
- Birdi, B., Wilson, K., & Cocker, J. (2008). The public library, exclusion and empathy: a literature review. *Library Review*, 57(8), 576-592. Retrieved from http://eprints.whiterose.ac.uk/10967/1/Birdi_10967.pdf
- Carli, R. (2006). La collusione e le sue basi sperimentali [Collusion and its experimental basis]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2-3, 179-189. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>

- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (1981). *Psicosociologia delle organizzazioni e delle istituzioni* [Psychsociology of organizations and institutions]. Bologna: Il Mulino.
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2002). *L'Analisi Emozionale del Testo. Uno strumento psicologico per leggere testi e discorsi* [Emotional Text Analysis: A tool for reading texts and discourses]. Milano: FrancoAngeli.
- Carli, R. & Paniccchia, R.M. (2004). *Analisi della domanda. Teoria e tecnica dell'intervento in psicologia clinica* [Analysis of demand. Theory and technique of intervention in clinical psychology]. Bologna: Il Mulino.
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2012). Convivere [Living together]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 184-200. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- CNEL/ISTAT (2013). *Rapporto Bes 2013: il benessere equo e sostenibile in Italia* [Report Bes 2013: fair and sustainable wellbeing]. Retrieved from http://www.istat.it/it/files/2013/03/bes_2013.pdf.
- Dian, F., Monti, S., Trimarchi, M., & Zanini, S. (2012). *Le biblioteche in Italia: valori, risorse, strategie* [Libraries in Italy: values, resources, strategies]. Milano: FrancoAngeli.
- Ferrieri, L. (2011). *Il futuro della lettura e della biblioteca* [The future of reading and library]. Retrieved from <http://ebookbrowse.net/relazione-definitiva-luca-ferrieri-pdf-d52188822>
- Galluzzi, A. (2009). *Biblioteche per la città: Nuove prospettive di un servizio pubblico* [Libraries for the city: New perspectives on a public service]. Roma: Carocci.
- IFLA (2001). *The public library service: IFLA/Unesco guidelines for development*. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf>.
- IFLA (2002a). *The IFLA Internet Manifesto*. Retrieved from <http://www.ifla.org/III/misc/im-it.htm> e ultimo aggiornamento, 2004-01-18, <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/manifinternet.htm>
- IFLA (2002b). *IFLA. Declaration on libraries and sustainable development..* Retrieved from <http://www.ifla.org/III/eb/sust-dev02.html>
- IFLA (2005). *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action*. Retrieved from <http://www.aib.it/aib/cen/ifla/aless.htm>.
- ISFOL (2013). Le competenze per vivere e lavorare oggi: principali evidenze dall'indagine PIAAC/ISFOL (Competences to live and work today: main evidences form the PIAAC/ISFOL survey). *ISFOL Research Paper*, 9. Retrieved from <http://sbnlo2.cilea.it/bw5ne2/opac.aspx?WEB=ISFL&IDS=19566>
- ISTAT (2014). *Noi Italia 2014. 100 statistiche per capire il Paese in cui viviamo* [We Italy 2014. 100 statistics to understand the country where we live in]. Retrieved from <http://noi-italia2014.istat.it/>
- Paniccia, R.M. (2012). La competenza a integrare differenze [The competence to integrate differences]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 91-110. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>

- Paniccia, R.M. (2013). Individuo e individualismo come categorie emozionali entro una cultura della convivenza che propone rischi di emarginazione [Individual and individualism as emotional categories within a culture of social coexistence proposing risk for exclusion]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 26-37. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>
- Paniccia, R.M., Giovagnoli, F., & Giuliano, S. (2008). Per una psicologia clinica dello sviluppo. La competenza a costruire contesti come prodotto dell'intervento [On a developmental clinical psychology: Competence to build contexts as an intervention product]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 55-74. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- Paniccia, R.M., Dolcetti, F., Giovagnoli, F., & Sesto, C. (2014). La rappresentazione dell'Accoglienza presso un Centro di Salute Mentale romano a confronto con la rappresentazione dei Servizi di Salute Mentale in un gruppo di cittadini romani: Una ricerca intervento [The representation of the Reception Service in a Mental Health Center of Rome confronted with the representation of Mental Health Services in a group of roman citizens: A research-intervention]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 186-208. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- Paniccia, R.M., Giovagnoli, F., & Caputo, A. (in press). L'assistenza domiciliare per anziani. Il caso dell'Italia: la badante [In-home elder care. The case of Italy: the badante]. *Rivista di Psicologia Clinica*.
- Paniccia, R.M., Giovagnoli, F., Bucci, F., & Caputo, A. (in press). Famiglie con un figlio disabile. La domanda nei confronti dei servizi e della psicologia in Italia [Families with a child with a disability. The expectations toward services and psychology]. *Rivista di Psicologia Clinica*.
- PubliCA (1999). *Something for everyone: Public Libraries and the Information Society. First Pan-European Conference on Public Libraries in the Information Age*. Retrieved from <http://presentations.aakb.dk/CopenhagenConference99/report.pdf>
- Reinert, M. (1995). Les mondes lexicaux et leur logique à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars [The lexical worlds and their logic through the statistical analysis of a corpus of nightmares' reports]. In R. Cipriani & S. Bolasco (Eds.), *Ricerca Qualitativa e Computer*. (pp. 203-223). Milano: FrancoAngeli.
- Revelli, C. (2009). La biblioteca pubblica come luogo sociale. A proposito di Le piazze del sapere [Public library as social place. About the Squares of knowledge]. *Biblioteche Oggi*, 27, 7. Retrieved from <http://www.bibliotecheoggi.it/content/20090700701.pdf>
- Ridi, R. (2003). Un mosaico complesso: le biblioteche italiane [A complex patchwork: italian libraries]. *Economia della cultura*, XIII(3), 279-286. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/4176/1/RidiEDC.pdf>
- Solimine, G. (2010). *L'Italia che legge* [The Italy which reads]. Roma: Laterza.
- UNESCO (1995). *Public library manifesto*. IFLA Journal, 21, 1, 66-67. Trad. it. *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche*, AIB Notizie, 1995, 7, 5, 12. Retrieved from <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>
- Vecchiet, R. (2001). Le Commissioni nella legislazione regionale sulle biblioteche. Dalla gestione sociale alla crisi della partecipazione culturale [Commissions on regional law regarding libraries: from social

management to the crisis of cultural participation]. *Biblioteche oggi*, 9, 54-72. Retrieved from <http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010905401.pdf>

Williment, K. (2008, May). *It takes a Community to Create a Library*. Community Development Manager, Halifax Public Libraries willimk@halifaxpubliclibraries.ca Based on “Community-Led Libraries: Working Together With Your Community”, Preconference Session, CLA 2008: May 21, 2008 (Vancouver, BC). Retrieved from <http://libr.org/isc/wp-content/uploads/2013/03/Working-Together-paper.pdf>

Gruppo di ricerca

Rosa Maria Paniccia, docente MPSI08, Dipartimento 42, “Sapienza”, Roma; Cecilia Sesto, psicologa clinica, docente di SPS Corso di specializzazione in psicoterapia psicoanalitica; Daniele Faro, Domenica Passavanti, Maria Cristina Nutricato, Eleonora Verdone, Stefano Zanfino, tesisti del Corso di laurea Magistrale L-51, Psicologia clinica della persona, delle organizzazioni e della comunità, Dipartimento 42, “Sapienza”, Roma.

Le 11 Biblioteche Comunali Romane implicate nella ricerca

BiblioCaffè Letterario, Biblioteca Borghesiana, Biblioteca Casa dei Bimbi, Biblioteca Centrale Ragazzi e Centro Specializzato Ragazzi, Biblioteca Elsa Morante, Biblioteca Franco Basaglia, Biblioteca Gianni Rodari, Biblioteca Guglielmo Marconi, Biblioteca Pier Paolo Pasolini, Biblioteca Renato Nicolini, Biblioteca Villa Mercede.