

CHE LINGUA PARLA LA BIBLIOTECA?

Sara Jacobsen

Le parole sono importanti!

Nanni Moretti, *Palombella rossa* (1989)

Introduzione: Cos'è una biblioteca?

Nel 2016 ho discusso una tesi di dottorato in sociologia¹ che, attraverso un'indagine fenomenologica degli spazi e dei linguaggi delle biblioteche pubbliche fiorentine tentava di rispondere a questa domanda, insieme ingenua e ambiziosa. Nell'attuale crisi di senso e identità delle biblioteche, ci si interroga molto, sia in ambito professionale che accademico, sull'"idea di biblioteca": quella di cui sono portatori gli addetti ai lavori, quella che dovrebbero avere gli amministratori, quella che hanno gli utenti e i non utenti. E' difficile, in questo contesto, rimanere neutrali. Da parte della comunità professionale c'è a volte una certa tendenza, dettata dall'entusiasmo e da un irresistibile impulso all'*advocacy*, a volgere lo sguardo a come la biblioteca dovrebbe essere, alla sua vocazione, la sua utilità sociale, i suoi sforzi di rinnovamento, piuttosto che a come è. E l'utenza, quando interrogata sulla propria idea di biblioteca, spesso fa riferimento all'immaginario più che all'esperienza reale, oppure fornisce risposte che tradiscono la convinzione che sia socialmente accettabile affermare che la lettura e le biblioteche sono importanti, anche al di là delle proprie effettive attribuzioni di senso. Questa almeno era l'impressione dettatami dall'osservazione quotidiana, e che ha fornito l'impulso alla mia domanda di ricerca.

Ho voluto quindi tentare un approccio laterale al problema (in questo, lo sguardo sociologico piuttosto che biblioteconomico è stato d'aiuto), provando a rispondere alla domanda "Cos'è una biblioteca" partendo dall'osservazione dei suoi elementi essenziali quali si pongono ai cinque sensi della persona che varca i suoi confini materiali². L'obiettivo era isolare una serie di elementi ricorrenti, sia verbali (parole scritte, simboli) che non verbali (le forme fisiche e la loro posizione reciproca, i colori, i suoni, gli odori, in particolare per quanto riguarda il primo impatto fornito dai confini esterni e dalle zone di accesso). Questo forse non consente di arrivare a una definizione di biblioteca in senso oggettivo e assoluto, ma può aiutare a individuare, se esiste, ciò che rende il "luogo biblioteca" diverso da altri luoghi. Quali sono le forme specifiche dei suoi spazi? Quali sono le parole con cui si rivolge ai visitatori? Quali sono i significati che i visitatori attribuiscono a questo luogo?

Ho scelto di cercare la risposta a queste tre domande attraverso tre diverse metodologie, in costante integrazione e dialogo reciproco³:

¹ *Confini, accessi e linguaggi: un'indagine sociologica sulle biblioteche fiorentine*, tesi di dottorato in sociologia, Università di Genova, relatore Luca Guzzetti, 2016.

² L'indagine sullo spazio fisico della biblioteca è a mio parere il punto di partenza imprescindibile anche per successive ricerche che allarghino lo sguardo all'immaterialità delle biblioteche digitali, e in genere a tutto quanto ricade all'interno del dominio concettuale della biblioteca.

³ Le tre fasi della ricerca (osservazione non intrusiva, analisi testuale, interviste) sono state svolte in parallelo e sottoposte

- 1 - l'osservazione e descrizione degli spazi mediante una procedura sperimentale ispirata allo stile di "descrizione nuda" dello scrittore francese Georges Perec, nel tentativo di far emergere gli elementi costitutivi del luogo al di fuori di ciò che è atteso e dato per scontato;
- 2 - l'analisi testuale dei linguaggi verbali scritti che provengono dalla biblioteca e orbitano intorno ad essa (avvisi, volantini, regolamenti, discorsi programmatici a livello sia politico che professionale) al fine di individuare stili di linguaggio e parole chiave;
- 3 – la raccolta di vissuti personali attraverso interviste semistruzzurate a utenti e non utenti allo scopo di far emergere temi, lessico e dinamiche di autonarrazione.

In questa sede vorrei dare conto in particolare di quanto indicato al punto 2, riprendendo una parte del capitolo che ha riguardato l'analisi dei linguaggi verbali provenienti dalla biblioteca, ai quali è esposto chi la frequenta. Nel corso della tesi l'indagine è stata svolta utilizzando sia la lettura esplorativa che l'Analisi Automatica dei Testi (AAT), e questo ha concentrato la mia riflessione attuale su due domande di ricerca parallele:

- Da una parte, scopo dell'indagine sui linguaggi è isolare le categorie lessicali prevalenti nel flusso verbale proveniente dalla biblioteca, che ne costituiscono l'apparenza e che contribuiscono a caratterizzarne la percezione da parte di chi entra in contatto con essa;
- Parallelamente, vorrei indagare la misura in cui l'analisi testuale automatica possa essere efficace nel caso di testi eterogenei e di dimensione ridotta. Questo per contribuire ad una più generale riflessione sulle opportunità offerte dall'AAT in campo biblioteconomico⁴.

Frame linguistico e AAT: perché l'analisi testuale

La scelta del linguaggio come elemento caratterizzante dell'identità di un luogo, fondamentale quindi per indagare come il luogo è percepito da chi entra in contatto con esso, è basata su alcuni riferimenti teorici.

Secondo il linguista Benjamin Lee Whorf⁵ la struttura e il lessico disponibile di una lingua influenzano la percezione e il modo di pensare la realtà. Il sociologo Peter L. Berger, parlando di cultura e religione, afferma che "L'uomo produce attrezzi d'ogni genere tramite cui modifica il suo ambiente fisico e piega la natura al proprio volere. L'uomo produce anche il linguaggio e, sulla base e per mezzo di esso, un imponente edificio di simboli che permeano ogni aspetto della sua vita"⁶. e ancora, che "sulle fondamenta del linguaggio, e grazie a esse, si erige l'edificio cognitivo e normativo che in una società

a rimandi e aggiustamenti continui anche a seguito delle categorie e dei primi risultati ottenuti in corso d'opera, secondo lo spirito della *grounded theory*.

⁴ Questo secondo punto si riferisce alla "riflessività" di cui dovrebbe essere dotata ogni ricerca scientifica. Ovvero, nel momento in cui si applica una metodologia, alla fine del lavoro si otterranno, oltre a delle risposte circa l'oggetto dell'indagine, anche delle informazioni sull'efficacia della metodologia stessa nel fornire queste risposte. Ho scelto di rendere esplicite queste riflessioni, anche attraverso una documentazione particolarmente dettagliata delle procedure metodologiche in modo da renderle ispezionabili e replicabili.

⁵ Whorf 1970 [1956].

⁶ Berger 1984 [1967] p. 17-18.

passa per 'conoscenza'"⁷

Una linea argomentativa simile è quella percorsa da George Lakoff⁸, che si sofferma proprio sulle costruzioni di pensiero derivate dal nostro disinvolto (e di solito inconsapevole) uso del linguaggio metaforico. Ad esempio ci riferiamo costantemente alle discussioni in termini di "guerra" ("Le tue richieste sono indifendibili [...]; le sue critiche hanno colpito nel segno; ho demolito il suo argomento"⁹), alle teorie in termini di costruzioni ("Sono queste le fondamenta della tua teoria? [...]; l'argomento è traballante [...] finora abbiamo costruito l'impalcatura della nostra teoria"¹⁰), alle idee in termini di cibi (Quella richiesta non riesco a mandarla giù; questo argomento sa di stantio [...]; è un lettore vorace [...]; questa è la parte più succosa dell'articolo"¹¹), e queste metafore hanno conseguenze sul modo di pensare gli oggetti di cui parliamo. Il rapporto naturalmente è reciproco e ricorsivo: un aspetto dell'oggetto ispira una determinata metafora; questa metafora entra nell'uso, si diffonde e si rafforza; l'oggetto viene pensato e percepito all'interno di questa metafora anche al di là delle effettive caratteristiche dell'oggetto e delle intenzioni comunicative dell'emittente. Lakoff ha approfondito questi concetti applicandoli direttamente a come gli effetti del discorso politico sulle persone siano influenzati dalle scelte lessicali e dal conseguente *frame*¹² metaforico evocato¹³.

Ed è proprio il concetto, indagato da Lakoff, di *frame linguistico*, che può esserci utile per capire in quale cornice, in quale particolare luogo metaforico entra chi varca la porta di una biblioteca o entra in contatto con essa. All'interno della tesi di dottorato ho tentato di isolare quindi il lessico, le metafore e gli stili linguistici dominanti all'interno delle comunicazioni della biblioteca verso l'esterno e di ipotizzare quali siano le cause di queste scelte e gli effetti evocativi sui riceventi. Marginalmente, ho indagato anche i discorsi che hanno luogo all'interno del contesto delle biblioteche (la comunità professionale) e all'esterno (l'opinione pubblica).

L'analisi dei testi è stata svolta sia tramite lettura esplorativa che con l'ausilio dell'analisi strutturata del contenuto attraverso software. La procedura di isolamento del lessico fuori dal contesto ha consentito di evidenziare i processi mediante i quali le parole ottengono effetti che vanno al di là delle intenzioni comunicative esplicite dell'emittente, tipicamente evocando un determinato *frame* nel momento in cui

⁷ Ivi, p. 32.

⁸ Lakoff (2006 [2004], Lakoff/Johnson 1998 [1980]).

⁹ Lakoff/Johnson 1998 [1980] p. 22.

¹⁰ Lakoff/Johnson 1998 [1980] p 67.

¹¹ Ivi, p. 68.

¹² Nel senso inteso da Goffman (2001 [1974]) e Lakoff (2006 [2004], Lakoff/Johnson 1998 [1980]), il *frame* è appunto una "cornice" muovendosi all'interno della quale si subiscono, più o meno consapevolmente, una serie di forze che orientano il nostro comportamento, il nostro pensiero e persino le nostre modalità percettive. Esempi possibili di *frame*, a diversi livelli di complessità e coesione interna, sono la scienza, la finzione teatrale, il discorso politico della lotta al terrorismo. Il linguaggio è uno dei più tipici elementi di costruzione di un *frame*.

¹³ In Lakoff 2006 [2004] si parla del ricorso volontario al *framing* da parte della comunicazione politica e commerciale al fine di imporre il proprio punto di vista. In particolare Lakoff nota come i repubblicani americani facciano ricorso a metafore più efficaci (perché attentamente studiate) rispetto a quelle dei democratici (convinti che basti il ricorso alla verità e alla presunzione che le persone agiscano sempre razionalmente nel proprio interesse), e che in genere un'attenzione alle forme lessicali utilizzate consente di evitare trappole quali l'evocazione di un *frame* quando l'intenzione è rigettarlo (ad esempio quando un politico afferma "Non sono un imbroglione" di fatto evoca il *frame* della scorrettezza e della corruzione).

si intende negarlo (ad esempio le parole che fanno riferimento alle azioni di apertura, chiusura e accesso evocano in ogni caso la procedura, sempre in minima parte incerta e traumatica, del passaggio). Dato l'impiego dell'analisi automatica del contenuto solo come metodo strumentale esplorativo, al fine di isolare il lessico in una fase preliminare e parallela di supporto a una ricerca di tipo non informatizzato sui significati, mi sono limitata alla più elementare delle tecniche, ovvero l'analisi delle frequenze con successiva lemmatizzazione e categorizzazione, senza utilizzare le formule più complesse dell'analisi lessicale e lessicometrica. L'analisi delle sequenze è stata svolta con l'ausilio di un software molto semplice, TextStat¹⁴.

Il mio dubbio riguardo all'utilizzo di software più completi e strutturati nasceva, all'epoca della tesi, dal fatto che il corpus testuale da me preso in esame ha un'estensione troppo ridotta per rispondere efficacemente ed esaustivamente a interrogazioni di tipo statistico, senza il supporto della lettura esplorativa tradizionale.

I miei dubbi sono stati confermati, più recentemente, dalla lettura di alcune ricerche svolte in campo biblioteconomico con l'ausilio dei software IRaMuTeQ e Keyphrase Digger. In queste ricerche l'AAT è stata effettuata su corpora di dimensioni molto maggiori (centinaia di migliaia, anche milioni di occorrenze) rispetto al mio (qualche migliaio di occorrenze). In un caso, due pubblicazioni sono state analizzate per un'indagine sull'evoluzione tematico lessicale nella manualistica biblioteconomica italiana, utilizzando l'AAT per una vera e propria mappatura tematica dei due testi messi a confronto: il metodo ALCESTE sottostante il software IRaMuTeQ, infatti, consente di isolare in modo automatico dei *cluster* di parole corrispondenti al vocabolario di classi tematiche distinte (i cosiddetti "mondi lessicali"), corrispondenti a diverse linee di pensiero, di argomentazione, di immaginario di riferimento¹⁵. Nel caso di un'altra ricerca il corpus è ottenuto sommando un grande numero di testi brevi (le recensioni di una piattaforma di *social reading*)¹⁶.

Un possibile modo per superare il problema della scarsa ampiezza del mio corpus potrebbe essere quindi quello di considerare come un corpus unico più testi presi insieme, come del resto ho fatto nel caso degli avvisi cartacei delle biblioteche, composti ognuno da poche frasi ma analizzati come corpus unico. Quest'ultimo raggiungeva tuttavia solo 3777 occorrenze (2083 una volta eliminate le "parole vuote"), mentre raggruppare ulteriormente i testi consentirebbe di ottenere un campione più adatto ad una processazione statistica. Sulla legittimità di considerare testi di provenienza diversa come un corpus statistico unico sembra deporre favorevolmente una ricerca di Faggiolani e Galluzzi sulla "svolta narrativa" in biblioteconomia, anche se in quel caso sono stati processati insieme, come unico

¹⁴ <http://neon.niederlandistik.fu-berlin.de/static/textstat/TextSTAT-Doku-EN.html>

¹⁵ Faggiolani / Solimine 2016 p. 34-35.

¹⁶ Faggiolani / Verna / Vivarelli 2017. Si tratta di un'indagine sulle pratiche di lettura svolta attraverso *text mining* all'interno di un'imponente mole di dati proveniente dal sito web di Anobii. A p. 126 si trova una riflessione degna di nota che vorrei citare: "Nel caso dello studio dei comportamenti di lettura, è evidente che le parole assumono un ruolo ancora più incisivo perché esse sono l'oggetto di quel comportamento che intendiamo studiare che si manifesta attraverso l'incontro del lettore con il testo scritto". Questo è un aspetto a mio parere centrale anche per quanto riguarda l'immagine della biblioteca: ciò che accade al suo interno in forma di testo scritto (anche semplici avvisi cartacei autoprodotti) è sempre importante, perché fatto della stessa materia di ciò che ancora definisce e caratterizza la biblioteca: il testo scritto, appunto.

collettivo statistico, 219 tra interviste e *focus group* che però avevano una maggiore omogeneità concettuale rispetto al nostro caso¹⁷.

Vorrei citare infine un progetto di ricerca, ancora in corso, promosso dalla Library Theory and Research (LTR) Sezione dell'IFLA sulla figura emergente (e in cerca di definizione) del *data curator*¹⁸: anche qui, il tentativo di definizione di un oggetto (in questo caso, una figura professionale; nel mio caso, niente meno che il luogo biblioteca) parte da una ricognizione delle parole. Infatti, all'interno di una metodologia di ricerca di tipo misto, un ruolo importante nella fase iniziale è giocato dall'analisi automatica di diversi corpora testuali (letteratura di settore, annunci di posizioni lavorative, interviste e questionari), attraverso il software Keyphrase Digger¹⁹. In questo caso l'AAT sembra essere servita a confrontare e individuare le specificità lessicali dei diversi corpora presi in esame, nei quali viene utilizzata diversa terminologia per riferirsi a figure e procedure simili.

Una suggestione che è possibile raccogliere da quest'ultima ricerca è quella di effettuare un confronto tra parole chiave e mondi lessicali emergenti dal corpus testuale delle comunicazioni della biblioteca verso l'esterno, con quelli emergenti dal corpus dei discorsi esterni alla biblioteca, per verificare se e quanto sono sovrapponibili.

Ricapitolando, tre sono le possibili strategie per la mia ricerca:

- 1 - Effettuare l'AAT sui singoli testi, o gruppi di testi omogenei: avvisi cartacei delle biblioteche comunali, avvisi cartacei delle biblioteche statali, regolamenti delle singole biblioteche, linee guida. Questo è l'approccio che ho adottato effettivamente per la tesi. Data la responsività solo parziale di testi così brevi all'interrogazione statistica, la procedura è stata integrata e in alcuni casi sostituita dalla lettura integrale esplorativa²⁰;
- 2 - Raggruppare da una parte i testi, di varia tipologia, provenienti dall'interno delle biblioteche, e dall'altra i discorsi prodotti su di essa all'esterno, e processarli separatamente;
- 3 - Formare un unico corpus comprendente tutti i testi e procedere all'analisi automatica, eventualmente con un software che consenta di suddividere il corpus in testi distinti, evidenziando così la diversa distribuzione del lessico.

I casi 2 e 3 consentirebbero di effettuare, anziché un semplice calcolo delle frequenze lessicali mediante TextSTAT, con successiva lemmatizzazione manuale, una lavorazione con software più complessi quali IRaMuTeQ o Keyphrase Digger, che consentono, oltre alla creazione di liste di frequenza lessicale, l'individuazione automatica (e non manuale) di temi, parole chiave e espressioni chiave, la creazione di *word clouds*, la visualizzazione grafica della distribuzione dei "mondi lessicali" all'interno del corpus.

Nel complesso, riprendere in mano il capitolo della mia tesi sull'analisi testuale, alla luce di queste

¹⁷ Faggiolani /Galluzzi 2017 p. 459.

¹⁸ <https://www.ifla.org/library-theory-and-research/projects>.

¹⁹ <https://dh.fbk.eu/technologies/kd>.

²⁰ Per una schematica ed efficace distinzione tra approccio metrico e interpretativo si veda Faggiolani / Galluzzi 2017 p. 456. Nel mio caso ho utilizzato in modo integrato i due approcci, per "metterli alla prova" a vicenda.

nuove riflessioni, mi ha confermato che le opportunità offerte dall'AAT sono del tutto peculiari e difficilmente sostituibili, anche nel caso in cui si decida di fermarsi all'analisi di testi brevi come operazione parallela alla lettura esplorativa tradizionale. La processazione automatica e "impersonale" aiuta infatti ad adottare quella prospettiva laterale di cui parlavo, allo scopo di descrivere l'apparenza della biblioteca a seguito di messa a fuoco da vicino fino al limite dello straniamento, sospendendo l'interpretazione, la contestualizzazione e in genere l'influenza di ciò che già si conosce o si crede di conoscere²¹. L'obiettivo specifico della mia analisi testuale è quello di isolare l'evidenza oggettiva del linguaggio, del lessico, delle semplici parole dunque, associate alla realtà della biblioteca, come strumento prezioso per indagarne l'identità per così dire "involontaria", che potrebbe essere parzialmente diversa da quella che la biblioteca come attore è convinta di affermare e veicolare, così come gli utenti potrebbero essere portatori di significati profondi in contraddizione con quelli dichiarati in superficie. Per fare un esempio che anticipa i risultati della mia ricerca (e che esporrò in seguito), potrebbe risultare che nel momento in cui la biblioteca moderna si affanna, con discorsi programmatici e linee guida, ad affermare un'immagine di inclusione, promozione culturale e accesso alla conoscenza, utilizzi ancora una comunicazione fortemente caratterizzata da prescrizioni infantilizzanti, rimproveri e divieti, come tipico dei più abusati stereotipi.

Alcuni esempi dalle biblioteche dell'area fiorentina

Mettendo per un attimo da parte le ipotesi su come sia opportuno approfondire la mia ricerca o iniziarne altre in questo campo, e tornando al resoconto della ricerca già effettuata, queste sono state, in breve, le fasi del lavoro:

- Processazione del testo mediante il software *TextSTAT*, con creazione di elenchi lessicali raggruppati per parole distinte alle quali è associata la frequenza;
- Conteggio delle parole (o occorrenze, o *word token*), delle parole distinte (o *word type*) e degli *hapax* (parole con frequenza pari a 1);
- Verifica dell'estensione lessicale (rapporto tra parole distinte e parole totali) e della percentuale di *hapax*: in entrambi i casi tutti i testi presi in esame si sono rivelati non adeguati ad una lavorazione completa di tipo statistico, pertanto ho utilizzato gli elenchi di forme lessicali isolate e raggruppate per frequenza solo come strumento preliminare all'analisi non informatizzata, al fine di far emergere possibili segnali di *frame* prima di procedere ad un'immersione nel flusso del testo;
- Eliminazione delle "parole vuote", ovvero quelle così comuni e generiche da non essere significative, come ad esempio numeri, articoli, preposizioni, congiunzioni, alcuni avverbi, nomi propri, nomi di giorni e mesi, verbi quali essere, avere, fare;
- Lemmatizzazione, ovvero raggruppamento di parole equivalenti (ad esempio: chiudere; chiuso; chiusura), seguito dall'individuazione di sottocategorie e categorie di significato (ad esempio: chiudere;

²¹ Scrive Chiara Faggiolani nel già citato articolo sulla "svolta narrativa": "I dati testuali prodotti con tecniche qualitative erano stati analizzati con un metodo quantitativo, con l'obiettivo di mitigare l'influenza del contesto di ciascuna indagine ovvero di andare oltre gli obiettivi specifici che le avevano animate, concentrandoci essenzialmente sui racconti, sulle storie, sulle parole" (Faggiolani / Galluzzi 2017 p. 447). Il nome di questa autrice ricorre non a caso, perchè si tratta di una delle protagoniste dell'attuale riflessione sulla metodologia di ricerca in campo biblioteconomico, soprattutto per quanto riguarda le tecniche qualitative, metodologia di affermazione solo recente negli studi italiani di settore, e quelle di approccio misto.

chiuso; chiusura; esclusione; esclusivamente; estranei; limite; limitato; limitatamente; riservato).

I testi presi in esame, che in alcuni casi sono stati oggetto di AAT, in alcuni casi di sola lettura esplorativo-interpretativa, in alcuni casi di entrambe, sono tutti relativi alle biblioteche pubbliche fiorentine e appartengono alle seguenti categorie:

Insegne e segnaletica; avvisi cartacei; volantini; siti web istituzionali; linee guida locali, nazionali e internazionali; leggi; regolamenti interni; discorsi professionali (la lista di discussione AIB CUR dell'AIB); alcuni esempi di discorsi sulle biblioteche raccolti in rete; 11 interviste semistrutturate a utenti e non utenti di biblioteche.

Le due categorie di testi che sono state oggetto di una analisi più completa, comprendente anche un isolamento di tipo statistico del lessico, sono quella degli avvisi e quella dei regolamenti.

Gli avvisi (diversamente dai volantini e dai siti web, che hanno una finalità esplicitamente informativa e promozionale, con forte ricorso a un linguaggio di tipo persuasivo) hanno lo scopo principale di regolazione del comportamento: tuttavia la loro particolare forma (frasi brevi ed evidenti, che vengono lette anche indipendentemente dall'intenzione di farlo) fa sì che essi siano il luogo di veicolazione di messaggi circa la natura, l'identità e le intenzioni della biblioteca, e questo avviene indipendentemente dal fatto che questa azione di autopresentazione sia volontaria o meno.

I regolamenti, dato il loro carattere pragmatico di testo di riferimento nella regolazione delle attività, si prestano meno degli avvisi a un lavoro di isolamento del lessico: rispetto ad esempio a quanto accade negli avvisi, le singole parole sono meno isolate e visibili ma fluiscono all'interno di testi ampi che difficilmente vengono letti da cima a fondo, e inoltre, rispetto ai testi con finalità persuasiva e di autopresentazione (volantini, siti web e le stesse linee guida) è difficile individuare parole e espressioni chiave alle quali venga dato particolare risalto per ripetizione o enfasi grafica. Tuttavia ho tentato di utilizzare la strada statistica al fine di far risaltare, al di fuori del contesto del flusso testuale, eventuali scelte lessicali caratteristiche e creare alcune categorie di significato. Questi due dati sono stati poi incrociati con l'analisi manuale del testo per come si presenta alla lettura (anche al fine della disambiguazione delle forme omografe con diverso significato, e in genere per verificare il ruolo delle singole forme lessicali nel contesto della frase e del testo), operazione che ha mostrato risultati compatibili con le categorie individuate.

L'analisi lessicometrica sui regolamenti e gli avvisi ha contribuito alla creazione delle seguenti categorie lessicali/tematiche (ognuna comprendente sottocategorie che è possibile vedere nelle tabelle):

- Nomenclatura bibliotecaria: lessico specifico dell'istituzione, delle procedure e degli oggetti;
- Comportamenti e divieti: parole che veicolano prescrizioni di comportamento con riferimento a giudizi, controlli, norme, infrazioni e sanzioni;
- Servizio pubblico: termini che identificano il servizio pubblico gratuito al cittadino;
- Spazi: denominazioni comuni di ambienti e arredi;
- Passaggi: procedure relative all'accesso a spazi e servizi;
- Gentilezze: espressioni formali di cortesia, presenti ovviamente solo negli avvisi. Pur trattandosi di parole non portatrici di messaggio specifico, è interessante quantificare la loro diffusione e

declinazione, necessariamente portatrici di effetti sui riceventi.

Vorrei iniziare con due esempi di analisi lessicometrica di regolamenti di biblioteche: a titolo esemplificativo ho scelto due biblioteche molto diverse in quanto a tipologia, dimensioni, vocazione e appartenenza amministrativa: la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze e la Biblioteca CiviCa di Calenzano.

Come si vede, si tratta di semplici elenchi di parole, raggruppate per categorie e sottocategorie. Il "totale occorrenze" si riferisce al totale dei *word token*, il "totale parole distinte" si riferisce al totale dei *word type*, il "totale occorrenze significative" si riferisce al totale delle occorrenze dopo l'eliminazione delle "parole vuote". Le parole incluse nelle categorie costituiscono a loro volta, come si vede, solo una parte del totale delle parole. Quelle non incluse nelle categorie tuttavia sono perlopiù parole scarsamente significative se prese singolarmente, non capaci cioè di evocare da sole un determinato *frame*. La percentuale accanto a ogni categoria è in relazione al "totale occorrenze significative".

In una ricerca come la nostra assumono particolare importanza le occorrenze, piuttosto che le parole distinte: infatti, se la scelta di usare una parola piuttosto che un'altra ci dice qualcosa sulle intenzioni dell'emittente, la quantità di volte in cui questa parola è ripetuta ci dice invece qualcosa sui possibili effetti di questa ripetizione sul destinatario.

Riassumendo possiamo notare che in entrambi i casi al primo posto si trova la "Nomenclatura bibliotecaria", con alcune specificità (nel caso della BNCF il colloquiale "libro" compare solo 3 volte, nell'altro caso 31); inoltre possiamo notare nel regolamento della BNCF una presenza maggiore di espressioni che rimandano a "Comportamenti e divieti" e a "Passaggi", mentre nel caso della CiviCa riscontriamo una presenza maggiore di terminologia legata al "Servizio pubblico".

La categoria dei "passaggi" è stata indagata con particolare attenzione e attraverso vari canali nel corso di tutto il lavoro di tesi, e si è rivelata una chiave di lettura molto utile nella comprensione dell'"oggetto biblioteca" e della sua specificità come luogo.

Regolamento Biblioteca Nazionale Centrale

Totale occorrenze	2405	
Totale parole distinte (<i>word type</i>)	841	
Totale occorrenze significative	1189	
Nomenclatura bibliotecaria:	284	23,9 %
ISTITUZIONE: biblioteca 32; bibliotecario 1; personale 10	43	
PROCEDURE: acquisire 2; acquistare 4; assistenza 2; autore 4; (bibliografia, bibliografico) 8; (catalogo, catalogafico) 7; collocare 3; consegnare 3; conservare 5; consulenza 1; (consultare, consultazione) 13; deposito 5; diritto d'autore 2; (distribuire, distribuzione) 5; documentare 1; interbibliotecario 1; orientamento 1; prenotare 1; prestito 16; registro 2; repertorio 1; restauro 1; restituire 4; revisione 1; ricerca 8; richiedere 10; riconsegnare 2	113	
OGGETTI: allegato 1; antico 1; cd rom 2; collezioni 1; documento 10; (documentale, documentario) 3; editoriale 4; fondi 3; carte geografiche 1; giornali	106	

1; incisioni 1; libro 3; manoscritto 6; materiale 14; microfilm 1; miscellanee 1; monografico 2; narrativa 1; opera 17; periodici 4; raro 4; stampa 1; tesi 3; testo 1; volume 20		
LEGGERE: collazionare 1; lettore 2; lettura 7; (studiare, studio) 9; (studente, studioso) 3	22	
Comportamenti e divieti:	112	9,4 %
NORME: (articolo, art.) 3; responsabilità civile 1; codice 1; comma 2; deferire 1; denunciare 1; (legge, legale) 6; (norma, normativa) 6; regolamento 2	23	
CONDOTTE: abbigliamento 1; atteggiamento 1; bere 2; borse 1; comportamento 2; dovere 13; divieto 3; impedire 1; mangiare 2; obbligo 3; (rispettare, rispetto) 5; vietato 1	35	
GIUDIZI: adeguato 1; apposito 2; congruo 1; consono 2; decoro 2; idoneo 3; improprio 1; passatempo 1; previsto 4; regolarmente 1	18	
INFRAZIONI: colpevole 1; contravvenire 1; (danneggiare, danneggiamento, danno) 4; disturbare 2; (falso, falsità) 2; infrazione 1; manomettere 1; mendace 1; mutilazione 1; recidiva 1; ritardo 1; sottrazione 1	17	
SILENZIO: rumoroso 1; alta voce 1	2	
SANZIONI: allontanamento 1; (pena, penale) 3; punito 1; reintegrare 2; richiamo 2; risarcimento 2; sanzione 5; sospeso 1	17	
Servizio pubblico:	105	8,85 %
BUROCRAZIA: accompagnato 2; affrancato 1; ambasciata 1; atto 3; busta 2; compilare 1; consolato 1; corredare 1; (direzione, dirigente) 3; domicilio 3; espletare 1; firma 2; fotografia 1; generalità 1; identità 6; (istituzione, istituzionale) 6; italiano 4; lettera 2; modulo 2; ottemperare 2; (residente, residenza) 2; ufficio 9; ufficiale 1	57	
SERVIZIO: cittadino 3; fruire 2; pubblico 8; servizio 8; (usare, uso) 6; utilizzare 3; utente 18	48	
Passaggi:	100	8,4 %
CHIUSURA: (chiuso, chiusura) 3; (escluso, esclusione, esclusivamente) 10; estraneo 1; limitare 3;	17	
APERTURA: accesso 2; (ammettere, ammissione) 7; (aperto, apertura) 4; entrare 2; ingresso 1; introdurre 3; libero 1;	20	
DISPOSITIVI DI ATTRAVERSAMENTO: attestante 1; (autenticato, autenticazione) 2; (autorizzare, autorizzazione) 10; (certificazione, autocertificazione) 2, casi 2; concedere 1; consentire 3; (documentare, documentazione) 6; esibire 2; (motivo, motivare) 3; permesso 1; possibile 4; potere 16; (previo, preventivo, preventivamente) 4; requisito 1; ritenere 1; (tessera,	63	

tesserino) 4		
Spazi e arredi:	41	3,45 %
PORZIONI DELIMITATE: ambiente 1; atrio 1; locale 4; posto 1; sala 17; scala 1; sede 5; spazio 3	33	
ARREDI: apparecchiatura 4; arredo 1; attrezzatura 1; banco 1; tavolo 1	8	

Regolamento Biblioteca CiviCA di Calenzano

Totale occorrenze	2115	
Totale parole distinte (<i>word type</i>)	715	
Totale occorrenze significative	1116	
Nomenclatura bibliotecaria	260	23,3 %
ISTITUZIONE: biblioteca 45; bibliotecario 6; personale 10	61	
PROCEDURE: accrescimento 1; acquisizione 2; acquistare 11; autore 2; bibliografia 1; bibliografico 3; catalogo 8; (collocare, collocazione) 5; consultare 7; conservare 9; deterioramento 3; frontespizio 1; (inventario, inventariare) 4; prestito 26; raccogliere 1; repertorio 1; restituire 7; revisione 2; scarto 1; scheda 8	103	
OGGETTI: audiovisivo 1; dizionario 1; enciclopedia 1; periodico 1; documento 1; esemplare 1; (libro, librario) 31; manoscritto 2; materiale 18; opera 20; patrimonio 6; raccolta 4; raro 1; stampa 3	91	
LEGGERE: lettore 2; lettura 1; studio 2	5	
Servizio pubblico:	191	17,1 %
BUROCRAZIA: adottare 1; affidare 2; applicare 1; approvare 1; aggiornare 3; amministrazione 4; assessore 1; bilancio 1; compilare 4; (comune, comunale) 18; provincia 1; italiano 2; convocare 13; deliberare 2; demanialità 1; documento 2; domicilio 1; identità 2; incaricato 1; membro 4; modulo 1; organizzativo 1; parere 3; presidente 1; vicepresidente 1; pronunciare 2; proporre 6; residente 2; riunione 9; stanziare 3	94	
SERVIZIO: associazione 1; circolo 1; comitato 26; ente 6; cittadino 2; funzionamento 3; (gestione, gestire) 17; gratuito 1; novità 2; nuovo 4; (pubblico, sost. e pubblico, agg.) 4; servizio 4; utente 26	97	
Comportamenti e divieti:	64	5,75 %
NORME: (articolo, art.) 5; comma 2; disposizione 4; regolamento 2; regolare 1; norma 4	18	
CONDOTTE: comportamento 1; dovere (verbo) 14; osservanza 1; obbligo 4	20	
CONTROLLI: audizione 1; giudizio insindacabile 1	2	

GIUDIZI: apposito 5; gravità 1	6	
INFRAZIONI: arrecare 2; (danneggiare, danneggiamento, danno) 5; deturpazione 1; smarrimento 1; disturbo 1; reiterato 1; inosservanza 1; manchevolezza 1; ritardatario 1	14	
SANZIONI: sollecito 2; allontanamento 1; risarcire 1	4	
Passaggi:	57	5,1 %
CHIUSURA: chiusura 2; (escludere, esclusione) 3; limitare 2	7	
APERTURA: accesso 3; libero 1; apertura 1	5	
DISPOSITIVI DI ATTRAVERSAMENTO: accolto 1; (ammettere, ammissione) 5; comprovare 1; condizione 1; esibire 2; previa 2; motivato 1; iscrizione 2; (richiedere, richiedente, richiesta) 15; rilasciare 1; riscontrare 2; risultare 7; ritenere 2; rispondere 1; riservarsi 1; tessera 1	45	
Spazi e arredi:	19	1,7 %
PORZIONI DELIMITATE: locale 2; luogo 3; sala 2; sede 9; spazio 1	17	
ARREDI: arredo 2	2	

Veniamo ora al corpus testuale degli avvisi, del quale vorrei riportare, oltre alla tabella delle occorrenze lessicali, anche un breve resoconto delle letture esplorative (con conseguenti categorie tematiche individuate) e una selezione di testi.

Avvisi (Biblioteche comunali)

Totale occorrenze	3777	
Totale parole distinte (<i>word type</i>)	1195	
Totale occorrenze significative	2083	
Nomenclatura bibliotecaria:	253	12,14 %
ISTITUZIONE: biblioteca 86; bibliotecario 9; personale 16	111	
PROCEDURE: (consultare, consultazione) 15; prestito 14; (collocazione, collocato, ricollocare) 6; restituzione 4; postazione 6; reference 1; ricerca 4; (bibliografia, bibliografico) 2	52	
OGGETTI: libro 27; materiale 6; documento 5; volume 5; pezzo 3; CD 2; DVD 6	54	
LEGGERE: (leggere, lettura) 22; scrivere 3; (studiare, studio) 11	36	
Comportamenti e divieti:	147	7 %
NORME: regola 3; regolamento 7; legge 2; norma 7; art[icolo] 4	23	
CONDOTTE: comportamento 5; contegno 1; dovere 11; divieto 4; evitare 3;	47	

(rispettare, rispetto) 10; impedire 1; (osservare, osservanza) 5; vietato 7		
CONTROLLI: (autorizzare, autorizzazione) 2; controllo 2; sorveglianza 1; tollerare 1	6	
GIUDIZI: apposito 12; appropriato 1; consentito 5; conforme 1; regolare 3; rispettoso 1; improprio 2; inappropriato 1	26	
INFRAZIONI: (danneggiamento, danno, danneggiare) 7; (disturbare, disturbo) 4; illecito 1; contrario 1	13	
SILENZIO: rumore 2; schiamazzi 1; (urlo, urlare) 2; voce 9; parlare 5; (silenzio, silenziato) 4	23	
SANZIONI: (sanzionare, sanzione) 3; (allontanamento, allontanare) 3; (sospensione, sospeso) 2; punibile 1	9	
Spazi:	151	7,25 %
PORZIONI DELIMITATE: spazio 15; posto 8; zona 3; area 4; ambiente 2; edificio 3; piano 9; locale 12; sala 16; stanza 2; corridoio 3; altana 4; piazzale 2; chiostro 2; terrazza 1; cortile 2; portico 1; scala 6; ascensore 2; bagno 4; toilette 1	102	
VARCHI: porta 16; cancello 1	17	
ARREDI: scaffale 8; banco 3; bancone 4; tavolo 13; sedia 2; poltroncina 2	32	
Servizio pubblico:	91	4,35 %
servizio 18; (pubblico, sost. e pubblico, agg.) 8; cultura 1; culturale 2; (uso, usare) 14; utilizzare 12; (utente, utenza) 34; frequentatore 2		
Passaggi:	86	4,1 %
CHIUSURA: (chiudere, chiuso, chiusura) 23; (esclusione, esclusivamente) 9; estranei 1; (limite, limitato, limitatamente) 5; riservato 8	46	
APERTURA: (accesso, accedere) 10; accessibile 4; (aperto, apertura, aprire) 14; (entrare, entrata) 4; ingresso 8	40	
Narrativa della piazza²²:	34	1,65 %
accogliere 1; aiutare 3; consigliare 4; amico 6; casa 2; convivenza 3; curiosare 1; senza fatica 1; facile 1; libero 5; nuovo 2; novità 2; uguaglianza 1; collaborare 2	34	
Gentilezze:	62	3 %
gentile 7; gentilmente 5; cortesemente 2; grazie 17; ringraziare 3; per favore 1; pregare 22; collaborazione 5		

²² Con questo termine intendo riferirmi all'insieme di espressioni che veicolano i valori di accessibilità, diffusione della conoscenza, chiarezza comunicativa, facilità d'uso, attenzione all'utente e al contesto sociale condensati nel pensiero e nell'opera di Antonella Agnoli (in particolare *Le piazze del sapere*, 2009) e fatti in gran parte propri dalla biblioteconomia sociale.

Altro:		
ricordare 11		
Parole desuete: antistante 4; arrecare 3		
Parole umili: cicche 1		

Rispetto all'insieme lessicale dei due regolamenti citati sopra, nel caso dell'insieme degli avvisi si riscontra una percentuale maggiore di parole vuote e una percentuale maggiore di parole poco significative e non categorizzate (come si vede dal fatto che il totale delle parole contenute nelle categorie copre solo il 39 % delle occorrenze significative). Questo è probabilmente dovuto al fatto che si tratta di avvisi molto brevi e scritti in linguaggio più immediato.

Per quanto riguarda le letture esplorative, ho scelto come esempio quello degli avvisi cartacei delle biblioteche comunali²³, sia per consentire un confronto con le categorie della tabella lessicometrica relativa allo stesso corpus, sia perchè si tratta di un insieme di testi particolarmente rilevante all'interno della riflessione fenomenologica dello spazio della biblioteca, oggetto della mia ricerca di dottorato nel suo complesso: come già accennato, queste parole scritte alle quali è esposto l'utente all'interno della biblioteca (e che nel caso di questi avvisi, brevi e collocati in punti strategici, entrano quasi necessariamente nella sfera di attenzione: a differenza dei regolamenti, si è costretti a leggerli) ci dice molto sullo stile e sul contenuto dei messaggi più forti e immediati inviati dal luogo.

La schiacciante maggioranza degli avvisi presi in esame ricade all'interno di categorie ascrivibili all'area della prescrizione. Se da una parte questo non stupisce, dato che uno degli scopi di avvisi e regolamenti è proprio la regolazione del comportamento, con l'esplicitazione di norme di funzionamento dello spazio e delle attrezzature, ciò che è degno di nota è la pervasiva e ridondante presenza, nelle biblioteche, di avvisi scritti rispetto ad altri luoghi pubblici o aperti al pubblico²⁴ (scuole, uffici comunali, negozi), e il fatto che il tono degli avvisi sia perlopiù censorio e spesso infantilizzante.

Queste le principali categorie individuate, in ordine di frequenza (tra parentesi il numero di avvisi, tra i 115 raccolti, in cui la categoria compare in modo caratterizzante):

Divieti e ordini (57)

Guide ai servizi (23)

Divieti di accesso (14)

Informazioni sugli orari (10)

Diritti esclusivi (3)

Inviti all'accesso/uso (5)

Rimproveri espliciti (3)

²³ Le biblioteche statali presentano un uso molto più ridotto degli avvisi cartacei, ma la tipologia non si discosta di molto.

²⁴ E' possibile a mio parere utilizzare questo dato per isolare due aree di significato tipiche del luogo biblioteca, e che forse la definiscono, ovvero la dimensione della comunicazione tramite testo scritto e quella dell'organizzazione (di documenti, spazi e persone) ricercata attraverso il rispetto di norme condivise. Attraverso queste due aree di significato arriviamo, del resto, a quella che è la definizione più sintetica di biblioteca, che sta alla base delle più complesse e articolate definizioni biblioteconomiche: la biblioteca è fatta di documenti (perlopiù di testi scritti) e di un sistema di ordinamento che li renda fruibili.

Possiamo individuare tre ulteriori macrocategorie, una caratterizzata da divieti e prescrizioni (Divieti e ordini; Divieti di accesso; Diritti esclusivi; Rimproveri espliciti), un'altra da informazioni espresse in tono neutro (Guide ai servizi; Informazioni sugli orari) e infine una caratterizzata da affermazioni inclusive espresse in tono amichevole (Inviti all'accesso/uso). La prima comprende 77 avvisi (il 67 %), la seconda 33 (il 29 %) e la terza solo 5 (il 4 %). Immagino che i dati non richiedano particolare commento, e confesso di essere rimasta stupita da una caratterizzazione così netta e vicina agli stereotipi. Una possibile spiegazione, emersa anche dalle altre fasi della ricerca (osservazione, descrizione degli spazi, interviste) è legata al fatto che la biblioteca è risultata essere forse lo spazio pubblico per eccellenza: accesso libero e gratuito, e possibilità di uso, appropriazione e negoziazione dello spazio, con ciò che ne consegue anche in termine di incontro, convivenza tra persone diverse, fino anche al conflitto. Questi aspetti, uniti alla dimensione del silenzio e dell'ordine/organizzazione del sapere all'interno dello spazio, fanno sì che i gestori di questo particolare spazio pubblico (il personale della biblioteca) trovino come sistema immediato e di facile uso la disseminazione di silenziose comunicazioni scritte con lo scopo di regolare l'uso dello spazio e consentire la convivenza degli utenti e la sopravvivenza dei materiali.

Ricordiamo però che la mia è una ricerca di tipo fenomenologico, volta a isolare e descrivere la realtà fattuale come si pone alla percezione dei sensi. Il passo immediatamente successivo a questa descrizione non è, quindi, la ricerca interpretativa delle cause che hanno portato al fenomeno materiale (nel nostro caso, la creazione di avvisi e altri mezzi comunicativi con particolari caratteristiche linguistiche), bensì l'analisi del momento in cui la persona si trova esposta, attraverso i sensi, al fenomeno in questione (gli spazi fisici della biblioteca e le parole che essa pronuncia silenziosamente). Resta perciò il dato, che merita riflessione, dello stile particolare e omogeneo di questi avvisi e delle conseguenze che questo può avere nella percezione del luogo da parte dell'utente, e quindi nell'idea di biblioteca.

Vorrei concludere con un esperimento: riporterò una carrellata di esempi tratti dal corpus degli avvisi e appartenenti alla prima macrocategoria (divieti e prescrizioni), che come visto copre la maggior parte dei casi raccolti. Lo scopo è riprodurre l'effetto di bombardamento verbale perlopiù prescrittivo, dove può prevalere una sfumatura paternalistica o piuttosto una colpevolizzante (in entrambi i casi, infantilizzante), a cui è esposto l'utente nello spazio fisico della biblioteca.

E' vietato lasciare oggetti personali all'interno degli armadietti oltre il termine.

ACCENDERE LUCE DELLE SCALE PRIMA DI SCENDERE.

Prima di prendere i libri rivolgersi agli addetti.

Si prega di chiudere la porta. Grazie.

SILENZIO! SIAMO IN BIBLIOTECA. RISPETTIAMO CHI VIENE PER STUDIARE.

In questi locali non è consentito introdurre cibi e bevande.

SI PREGA I GENTILI UTENTI DI CONSULTARE QUOTIDIANI E PERIODICI ESCLUSIVAMENTE NELL'AREA DELL'EMEROTECA.

Le porte delle stanze devono rimanere APERTE!

SI CHIEDE DI GETTARE QUI LA PLASTICA.

ATTENZIONE! PERICOLO! NON TOCCARE!

Non si può accedere ai locali della biblioteca con borse e zaini ingombranti.

NON GETTARE cartacce e cicche per terra. Usa il cestino e il posacenere.

NON INTRODURRE BICICLETTE.

Si pregano i frequentatori di firmare ogni volta l'apposito registro.

PREGO, UTILIZZATE L'ALTRA PORTA.

Si prega di spengere [sic!] le luci.

RICORDARSI DI TIRARE LO SCIAQUONE E DI PIGIARE DELICATAMENTE.

Si pregano gentilmente gli utenti, di non fumare sotto le tettoie.

RICORDATI CHE SEI IN UNA BIBLIOTECA! CON IL SILENZIO RISPETTERAI

LO STUDIO E LA LETTURA DI MOLTE PERSONE. PUOI USARE IL CELLULARE

AL PIANO TERRA O ALL'ESTERNO.

Si prega cortesemente di chiudere la porta. Grazie.

PER RECIPROCO RISPETTO FRA GLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA CHE

STANNO LEGGENDO O STUDIANDO E I PARTECIPANTI AI CORSI DI LINGUE

CHE SONO A LEZIONE, SI PREGA DI FARE SILENZIO NEI CORRIDOI.

Si prega di non rimettere a posto i libri presi dagli scaffali, ma di lasciarli in ordine sui tavoli.

SI PREGA GENTILMENTE DI UTILIZZARE GLI APPOSITI CONTENITORI DI

CARTA.

Si prega di rispettare gli spazi e gli arredi del cortile.

I volumi collocati in questa sezione devono essere consultati all'interno della stessa. E' quindi vietato spostarli in altri locali della biblioteca.

ABBIAMO CONSTATATO CHE QUESTA STANZA SPESSO VIENE LASCIATA

MOLTO SPORCA DOPO L'UTILIZZO. PERTANTO SE SI VERIFICHERA' ANCORA

QUESTA SITUAZIONE CI VEDREMO COSTRETTI A CHIUDERLA.

RISERVATO AL PERSONALE. STAFF ONLY

Si ricorda che per utilizzare questo spazio è necessario essere iscritti alla biblioteca.

SI PREGA DI SPEGNERE I CELLULARI O DISATTIVARNE LA SUONERIA.

ZONA RISERVATA AL PERSONALE DI SERVIZIO. VIETATO L'ACCESSO.

Questo NON è un tavolo per lo studio.

NON SI FA MERENDA, NON SI CORRE, NE' SI SALTA!

Lasciate sui tavoli i libri tolti dagli scaffali.

PER FAVORE NON ATTACCARE PUNTINE SULLA PORTA.

Dopo la lettura... NON rimettere il libro sullo scaffale: se sbagli collocazione il libro diventerà introvabile! Lascia pure sui tavoli ciò che prendi in lettura.

DIVIETO D'ACCESSO

NON GETTARE PER TERRA MOZZICONI, CARTA, RIFIUTI, USATE GLI APPOSITI RACCOGLITORI.

CARO GENITORE, SPEGNI IL TELEFONINO. LEGGI UN LIBRO AL TUO

BAMBINO

ATTENZIONE! QUESTA PORTA/FINESTRA NON DEVE RIMANERE APERTA! IN ASSOLUTO NON SI DEVONO USARE QUESTI SPAZI PER FUMARE! Per questo spostarsi al portico dell'ingresso principale. IN OGNI CASO, LA PORTA/FINESTRA DEVE ESSERE CHIUSA!

L'USO DI QUESTA SALA DA PARTE DEGLI UTENTI E' CONSENTITO SOLO DOPO AUTORIZZAZIONE DEL PERSONALE.

L'ACCESSO E' RISERVATO ESCLUSIVAMENTE AL PERSONALE DI SERVIZIO.

TAVOLO RISERVATO ALLA CONSULTAZIONE DEI LIBRI DA SCAFFALE.

SI PREGA DI CHIUDERE LA PORTA. GRAZIE.

ATTENZIONE: NON CHIUDERE LA PORTA.

Conclusioni

Il lavoro di tesi nel suo complesso mi ha consentito di isolare una serie di elementi caratteristici del luogo biblioteca, in termini di forme spaziali, metafore concettuali e regole delle interazioni che avvengono al suo interno. Quanto alle dimensioni di significato, le principali emerse sono: quella quasi sacrale della memoria e della conservazione, incarnata in un luogo evocativo, protetto e “altro” rispetto al caos del mondo esterno; quella dello spazio pubblico “puro”, che ricade al di fuori del dominio dei luoghi del consumo; quella della prescrittività.

Ed è proprio questa ultima dimensione ad essere ben esemplificata dai risultati dell'analisi testuale dei linguaggi della biblioteca, di cui abbiamo fornito qui alcuni esempi. Le categorie lessicali dei due regolamenti presentati, e del corpus testuale degli avvisi cartacei delle biblioteche comunali, mostrano la presenza massiccia di formule orientate alla regolazione del comportamento. Sia nel caso dei regolamenti che degli avvisi, questa regolazione è svolta attraverso il riferimento ad azioni personali degli utenti, perlopiù in termini di “condotte” giudicate corrette, infrazioni, giudizi di valore, sanzioni, piuttosto che con il riferimento neutro alle procedure e alle modalità del servizio di cui è possibile usufruire. Il tono (e questo lo si vede dalla scelta lessicale e dalla ripetizione di alcuni termini, oltre che attraverso la lettura interpretativa) è perlopiù censorio, con sfumature a volte paternalistiche a volte respingenti.

Il contesto principale dove si incontra l'esperienza di ricevere indicazioni coercitive di comportamento, o almeno il primo che si incontra nella vita, è quello del rapporto tra genitori e figli minorenni. Ma ci sono tanti modi e sfumature dell'essere genitori, quindi i contesti che è possibile evocare, e ogni biblioteca lo fa in misura diversa, sono almeno tre: il primo è quello della scuola (non a caso, oltre alla scelta del linguaggio, c'è da notare che alcune biblioteche somigliano a scuole o occupano ex scuole ed edifici di assistenza ad esse assimilabili, e a volte i banconi del reference assomigliano a cattedre); il secondo è quello del controllo dello Stato, capace di applicare sanzioni anche penali (il che può suggerire allo stesso tempo sicurezza e paura, ordine o disorientamento); il terzo è quello della guida esperta e amorevole (spesso le guide ai servizi hanno un tono didattico, piuttosto che fare riferimento a possibili competenze dell'utente), che può sfociare nel paternalismo ed è rintracciabile anche nel contesto di

mecenatismo, perlopiù settecentesco, in cui sono nate le quattro biblioteche statali fiorentine. Da tutto questo si evince, come nella mia tesi è stato confermato anche dalle interviste, che l'esperienza di varcare i confini di una biblioteca presenta degli aspetti di infantilizzazione e di sottomissione a un giudizio.

Parallelamente a questa dimensione, e in linea con essa, dall'analisi dei linguaggi è emerso un riferimento frequente alle azioni di apertura e chiusura: dall'accesso consentito o negato a spazi, ai "dispositivi di attraversamento", ovvero condizioni e atti che consentono di varcare confini interni, ottenendo il permesso di usufruire di determinati spazi e servizi.

Ripeto, si tratta in tutti i casi di indicazioni legittime e perfino ovvie per regolare il funzionamento della biblioteca come spazio e come servizio: quello che colpisce sono le scelte lessicali, il tono, e in genere il fatto che la comunicazione proveniente dalla biblioteca è formata principalmente da queste prescrizioni, e in misura solo residuale da guide, supporti all'uso, informazioni, o altro. E questo colpisce in particolare laddove, in contemporanea, si assiste ad un'affermazione, sia nelle dichiarazioni programmatiche che, in una certa misura, nella pratica, di valori di inclusione, promozione culturale e rinnovamento.

Nel complesso l'analisi testuale ci ha fornito risultati utili e che si sono bene integrati con quelli emersi attraverso le altre metodologie (osservazione e interviste), e come già detto l'AAT, anche se svolta in modo essenziale e di supporto, si è rivelato uno strumento dotato di efficacia peculiare nell'isolare la nudità delle apparenze linguistiche. E il linguaggio scritto si è rivelato un canale fondamentale da indagare per definire come appare la biblioteca, proprio perché si tratta del principale canale comunicativo su cui è sintonizzato chi entra in questo luogo, almeno nel momento in cui vi entra. Le parole sono importanti. In biblioteca, ancora di più.