

# Le collezioni delle biblioteche in una prospettiva narrativa e transmediale. Modelli di analisi e interfacce tra convergenza e divergenza

## Library Collections in a Narrative and Transmedia Perspective. Analysis Models and Interfaces Between Convergence and Divergence

Maurizio Vivarelli

Università degli Studi di Torino  
maurizio.vivarelli@unito.it

### | abstract

Il contributo propone un modello di organizzazione narrativa e transmediale delle collezioni delle biblioteche pubbliche, basato su una ampia analisi delle strategie di accesso ai contenuti delle collezioni di natura non strettamente bibliografica e finalizzata (*browsing* degli scaffali, *information seeking*, strategie di selezione e ricerca di opere di narrativa per la lettura di piacere). Il modello ipotizzato si configura nel design concettuale di una serie di *interfacce integrative divergenti* (denominate *Quadri*), disposte nel Multiverso bibliografico, che vanno ad aggiungersi a quelle *convergenti* disposte nell'Universo bibliografico. In questo modo vengono legittimati nello spazio bibliotecario tendenzialmente tutti i *triggers* messi in evidenza nella letteratura scientifica analizzata, con l'obiettivo di rendere maggiormente attraente e seducente la superficie comunicativa delle collezioni, secondo modalità fondate sul comportamento informativo delle persone. L'articolo esemplifica alcuni di questi possibili *Quadri*, in grado di valorizzare adeguatamente il contenuto delle collezioni, e in tal modo la loro rilevanza nella definizione della identità della biblioteca pubblica contemporanea.

The article proposes a model of narrative and transmedia organization of public library collections, based on a broad analysis of the strategies for accessing the contents of the collections in a non-strictly bibliographic and finalized manner (*browsing* of the shelves, *information seeking*, selection and research strategies of works of fiction for pleasure reading). The hypothesized model is configured in the conceptual design of a series of *divergent integrative interfaces* (called *Quadri*), arranged in the bibliographic Multiverse, which are added to the *convergent* ones arranged in the bibliographic Universe. In this way, all the triggers highlighted in the scientific literature analyzed are legitimized in the library space, with the aim of making the communication surface of the collections more attractive and seductive, according to methods based on people's information behaviour. The article exemplifies some of these possible *Quadri*, capable of adequately enhancing the content of the collections, and thus their relevance in defining the identity of the contemporary public library.

DOI 10.36158/97888929589207

### Braconaggi nello spazio bibliotecario

L'obiettivo di questo contributo è quello di presentare le linee generali di un modello di organizzazione delle collezioni delle biblioteche pubbliche che preveda modalità di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle garantite dal-

le funzioni dei sistemi di indicizzazione bibliografica (Svenonius, 2008) o metadattazione (Guerrini, 2023), e dalle tecniche connesse alla disposizione fisica delle risorse bibliografiche nello spazio bibliotecario, con particolare riferimento allo scaffale aperto (Hyman, 1982). Questo obiettivo ha una esplicita valenza progettuale, ed è finalizzato alla costituzione delle linee generali di un design concettuale pensato per ampliare le funzioni comunicative delle collezioni, aggiungendo mediazioni integrative, auspicabilmente attrattive e seduttive, in grado di favorire un uso creativo delle collezioni stesse.

Con il termine “collezioni” si fa riferimento all’insieme delle risorse bibliografiche, analogiche e digitali, locali e remote, rese disponibili per la lettura nello specifico ecosistema informativo di una biblioteca pubblica. Il punto di vista secondo cui le collezioni sono trattate è quello del lettore che, muovendosi nello spazio bibliotecario, ne seleziona ed elabora i contenuti informativi per accedere all’esperienza della lettura. La essenzialità della organizzazione bibliografica delle collezioni è naturalmente da ritenere essenziale; dobbiamo tuttavia riconoscere che proprio qui, in questo reticolo di modelli e pratiche, si situano alcuni dei problemi fondativi della biblioteconomia, di «complessità spaventosa» se solo vengono presi in esame in alcune delle loro principali implicazioni (Serrai, 1973, p. 16). Il catalogo, fondamentale per garantire l’accesso alle collezioni grazie alla formalizzazione dei termini e alla classificazione dei contenuti, proprio per questo perde «in elasticità, in adattabilità [...] in capacità di rinnovamento» (Serrai, 1973, p. 17). L’accesso delle persone ai contenuti informativi delle collezioni soffre dunque di questo originario *vizio di forma*, e la precisione tendenzialmente esatta dei propri modelli di rappresentazione e mediazione linguistica, la sua metaforica *coscienza*, lascia in ombra, relegandole in una sorta di *inconscio biblioteconomico*, tutte le «impostazioni e configurazioni che non siano già obbligatoriamente predeterminate» (Serrai, 1973, 19). Queste considerazioni trovano conferma anche in uno studio che dimostra, sperimentalmente, sia il disallineamento tra disposizione degli oggetti bibliografici nello spazio bibliotecario e processi finalizzati di ricerca delle informazioni utilizzati da parte delle persone, sia la incidenza molto consistente delle tattiche di ricerca non esplicitamente orientate verso uno scopo definito (McKay & Conyers, 2010).

Nella concretezza empirica dello spazio bibliotecario le traiettorie irregolari di accesso ai contenuti delle collezioni sono abbondantemente predisposte e utilizzate, sia da parte dei bibliotecari che delle persone, e a esse fa riferimento una consistente letteratura sui criteri di ordinamento bibliografico e biblioteconomico (Fumagalli, 1999; Duff Brown, 1898; Traniello, 1989; Innocenti, 1989, 1992, 1996; Di Domenico, 1995, 2003; Vivarelli, 2010). Va almeno segnalato che, nel corso degli ultimi anni, una critica radicale al concetto tradizionale di “collezione” viene dalle tesi proposte da R. David Lankes nel suo *Atlante* (Lankes, 2014), e in altre opere successive (Lankes, 2020 e 2022), che in Italia hanno avuto una larga diffusione. Gli obiettivi dei bibliotecari, in questa prospettiva, non devono essere affidati a *manufatti* (cioè le entità che compongono le collezioni), ma solo alle *persone*. Per Lankes, preso atto che «l’idea di biblioteca come un insieme di manufatti è un’idea in via di estinzione da più di quarant’anni» (Lankes, 2014, p. 13), la soluzione è quella di spostare la nostra attenzione dai *manufatti* alle *conversazioni*, che si sviluppano tra i membri della comunità. Non è questa la sede per discutere i fondamenti epistemologici del modello lankesiano, e ci si limiterà dunque a dare atto del fatto che la sua adozione, più o meno consapevole, rischia di produrre effetti consistenti nell’agire bibliotecario, relegando le collezioni, e le loro potenzialità, in una zona d’ombra cui si contrappone la luce totemica del concetto di *comunità*.

All’interno di questo problematico quadro di riferimento vanno segnalate, nel dibattito italiano degli ultimi anni, le posizioni di chi ritiene che le collezioni costituiscano il fon-

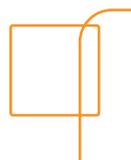
damento principale dell'identità della biblioteca pubblica (Vivarelli, 2016); quelle di Sara Dinotola, che si muove nella prospettiva di ampliarne olisticamente i criteri di gestione e uso, valorizzando la specifica dimensione della esperienza di lettura (Dinotola, 2023); e infine quelle di Elena Borsa, che puntano a integrare i principi del canone biblioteconomico classico, di impostazione gestionale, all'interno della cornice della biblioteconomia partecipativa (Borsa, 2023). Da segnalare, infine, le connessioni tra la prospettiva che qui viene discussa e alcuni elementi che caratterizzano l'ambito della *narrative based librarianship*, a livello internazionale (Brophy, 2017), e della biblioteconomia sociale in Italia, elaborata in particolare attraverso gli studi di Chiara Faggiolani (Faggiolani, 2019; Faggiolani & Galluzzi, 2017), orientati a una profonda ridefinizione teorica e metodologica degli strumenti di analisi, valutazione, comunicazione delle biblioteche.

In ogni caso è certo che, nello spazio bibliotecario, la monodimensionalità aspiatale dei linguaggi bibliografici si sfalda dunque nella miriade caleidoscopica delle disposizioni topologiche degli oggetti delle collezioni e delle loro rappresentazioni, come mostrano gli studi sulle classificazioni bibliografiche di Alfredo Serrai (Serrai, 1977) o la ricognizione analitica sulle biblioteche e i loro elementi di arredo, inclusi gli scaffali, di John Willis Clark (Clark, 1975). Sul piano sincronico va segnalata l'ampia rassegna comparativa proposta recentemente da Sara Dinotola sui modelli di organizzazione e comunicazione delle collezioni di alcune importanti biblioteche europee (Dinotola, 2023, pp. 131 ss.).

Tutti noi del resto sappiamo, anche solo a livello del senso comune, che esistono moltissime esperienze diverse di relazione tra le persone e i contenuti informativi delle collezioni, in quella che potremmo scherzosamente definire *Human Collection Interaction*. La disposizione materiale e concettuale delle risorse bibliografiche nello spazio bibliotecario, al di là del requisito posizionale garantito dalla segnatura di collocazione (*call number* secondo la terminologia anglo-americana: Di Domenico, 2003, pp. 54 ss.; Slavic, 2009; Bianchini, 2017), segue criteri eterogenei e diversi, che vanno dalla semplice vetrina delle novità alla collocazione per genere delle opere di narrativa; dalla rassegna tematica alla collocazione fisica in base all'ordinamento della Classificazione decimale Dewey; dall'ordinamento per formato alle cosiddette *reader-interest classifications* (Di Domenico, 2003; Martínez-Ávila, 2016).

Nello stesso tempo il contenuto informativo delle collezioni, seguendo Michel De Certeau, viene percorso ed esplorato da persone che, nella loro concretezza antropologica, adottano tattiche imprevedibili, rispetto a quelle normate dal modello bibliografico. Le persone che si muovono nello spazio bibliotecario, e in senso sociosemiotico lo leggono, possono dunque essere pensate come *cacciatori di frodo*, che percorrono in modo irregolare lo spazio informativo delle biblioteche, ricercando il punto d'incontro tra una propria specifica e peculiare esigenza, cognitiva ed emotiva, e ciò di cui si prevede di poter aver esperienza attraverso l'atto della lettura (De Certeau, 2001).

Tutti questi ambienti di mediazione informativa, sia quelli bibliografici che quelli bibliotecari, dallo scaffale ai formati di display di un catalogo in linea, possono essere qualificati come *interfacce*, secondo la interessante accezione di Joanna Drucker, riferita alle interfacce digitali grafiche, applicata in questo caso allo spazio bibliotecario. Il nostro obiettivo, come quello di Drucker, «is to understand how they organize our relation to complex systems (rather than how they represent them) and, maybe more important but less tangible, to understand how an interface works as a boundary space (though it masquerades as a reified image or menu of options)» (Drucker, 2013, p. 213). Lo *spazio di confine*, nel nostro caso, è quello costituito dallo spazio bibliotecario nella sua dimensione sociosemiotica, descritta nel paragrafo successivo.



Le premesse e il contesto di questa prospettiva di organizzazione delle collezioni sono da individuare in primo luogo nel dibattito nazionale e internazionale sulla identità della biblioteca pubblica contemporanea (Bilotta, 2021). In particolare, sullo sfondo concettuale di questa prospettiva si situano linee di ragionamento che riconoscono alle collezioni delle biblioteche, fisiche e digitali, un rilievo molto significativo tra gli elementi che ne compongono l'identità. Le collezioni, dunque, possono essere pensate come «uno spazio bibliografico e informativo vibrante, dinamico, produttore di senso e di significato per le persone che decidano di utilizzarlo. E, proprio qui, diventa di nuovo essenziale la capacità, professionalmente e creativamente addestrata ed esercitata, di organizzare e far crescere collezioni vive e pulsanti, qualunque sia la natura degli oggetti documentari in essi inclusi» (Vivarelli, 2016, p. 88). Non vi è dubbio infatti che, qualunque sia la posizione biblioteconomica nella quale ci si riconosce, che le collezioni esistono, che sono radicate nello spazio bibliografico, fisico e digitale, delle biblioteche (Vivarelli, 2015; Dinotola, 2023); che in quello spazio sono disposte, anche con la materialità del proprio volume (Bertrand & Kupiec, 1997), e infine che sono rappresentate utilizzando linguaggi normalizzati «con cui si registrano in un catalogo le diverse caratteristiche di un documento (titolo, autore, soggetto, numero di inventario...), seguendo certe regole formali» (*Glossario di organizzazione della conoscenza*, 2016).

In questo contributo viene in primo luogo proposto l'esito di una rassegna della letteratura che riguarda alcune delle modalità extrabibliografiche con cui i contenuti informativi delle collezioni sono ricercati all'interno dello spazio bibliotecario. Questi contenuti, organizzati in sistemi di segni non coincidenti con quelli normativi delle teorie catalografiche classiche, cui corrisponde la disposizione concettuale e materiale degli oggetti nel cosiddetto Universo bibliografico, possono essere pensati come elementi costituenti del Multiverso bibliografico (Vivarelli, 2021), una superficie di contatto tra persone e modelli di rappresentazione, standard e non standard, degli oggetti/risorse bibliografiche che di quelle rappresentazioni sono i referenti. A ognuno dei due campi (Universo e Multiverso bibliografico) sono collegate specifiche modalità di accesso, rese possibili da diverse tipologie di interfacce (catalogo, *browsing* degli scaffali, esperienza di lettura, comportamento informativo, le cui differenze verranno spiegate in seguito (figura 1).

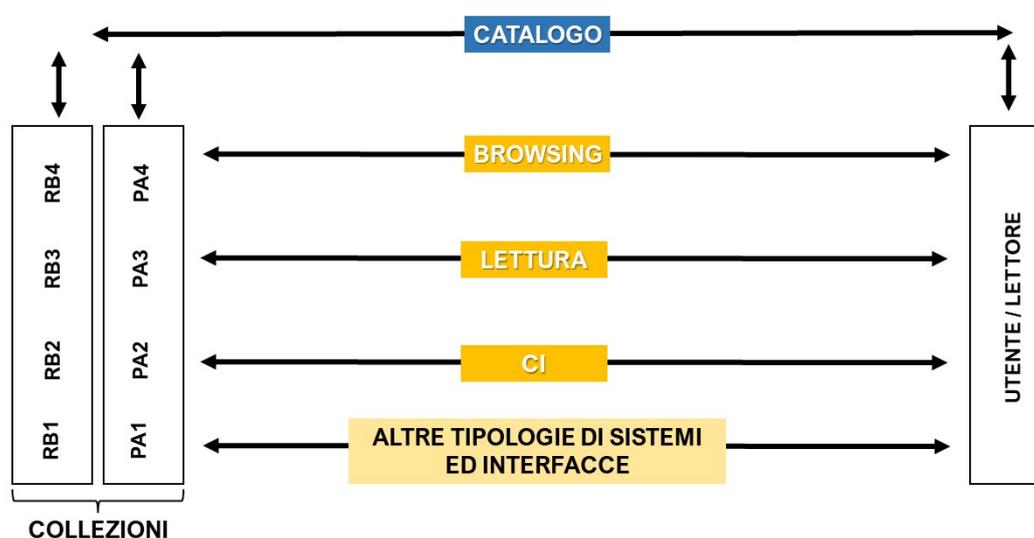


Figura 1. Relazioni tra risorse bibliografiche, punti di accesso, comportamenti informativi. Legenda: RB = Risorsa bibliografica; PA: Punto di accesso; CI = Comportamento informativo. Elaborazione grafica dell'autore.

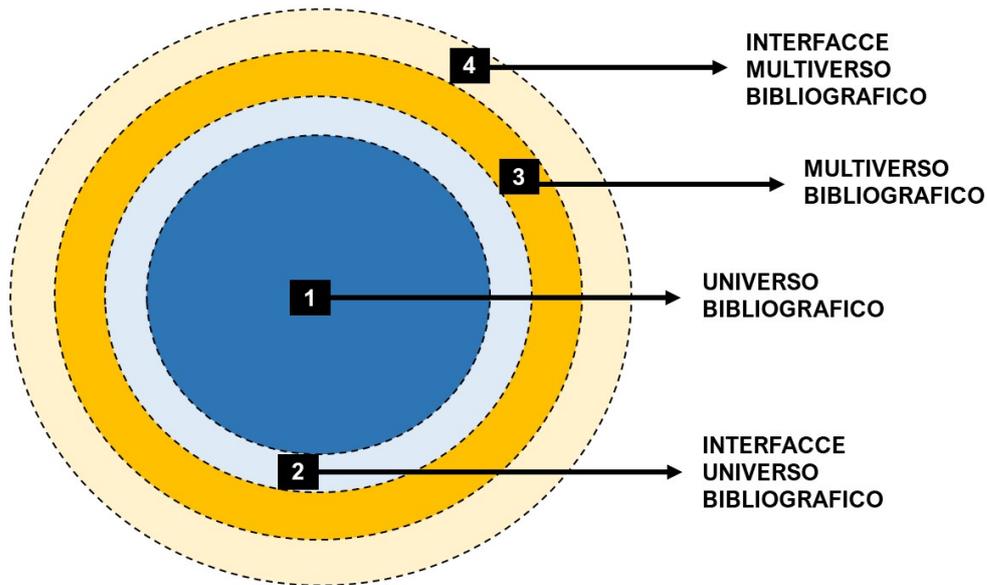


Figura 2. Relazioni tra campo dell'Universo e del Multiverso bibliografico. Elaborazione grafica dell'autore.

L'oggetto di riflessione di questo contributo è visualizzato nella figura 2, e riguarda in misura prevalente l'area del Multiverso bibliografico (n. 3), e soprattutto la zona di confine delle interfacce a essa collegate (n. 4).

### I confini dello spazio bibliotecario, tra semiotica, narrativa, transmedialità

È ora necessario cercare di stabilire dove inizino e dove finiscano i confini dello spazio bibliotecario; e quali siano, al loro interno, gli oggetti che vengono utilizzati, e soprattutto in che modo lo siano.

Per articolare un ragionamento descrittivo sulla delimitazione dello spazio è indispensabile un passo preliminare, che coincide con una scelta metodologica, e considerare, semioticamente, lo *spazio* come un *testo* (Giannitrapani, 2013).

Se assumiamo che la realtà del mondo si dà solo a partire da un soggetto che di essa ha esperienza, le caratteristiche di quello spazio vanno intese come effetti del discorso che a quello spazio viene riferito. Lo spazio e la spazialità vanno considerati come un linguaggio; e così come la lingua naturale esprime i significati attraverso le proprie articolazioni, così lo spazio si esprime attraverso le proprie modulazioni. Nello spazio come nel linguaggio, dunque, il piano del contenuto e quello dell'espressione si presuppongono vicendevolmente. Una ulteriore caratteristica fondamentale del testo e dello spazio semiotico è la sua *chiusura*. Quel testo e quello spazio, cioè, debbono avere dei *confini* che li distinguano da ciò che li circonda, mobili, porosi e fluttuanti, e in grado di consentire le relazioni intertestuali che ciascun elemento intrattiene con tutti gli altri. Ogni testo e ogni spazio debbono disporre anche di *coerenza*, grazie alla quale li percepiamo come dotati di unità. Questa unità, infine, non è monadica e statica, ma è dinamica e processuale, per il fatto che è caratterizzata da una forma narrativa. I testi e gli spazi, insomma, sono fatti per essere raccontati e letti.

Tornando allo spazio della biblioteca, cerchiamo di capire meglio come può essere delimitato. Un qualunque spazio è caratterizzato in primo luogo dalla sua *forma*, che coin-

cide con i suoi confini e limiti percepiti, costituiti ad esempio da soglie, muri, pareti vetrate, porte. Ognuno degli elementi che marcano i confini dello spazio – ma anche quelli che in essi sono contenuti – costituiscono dunque dei punti di connessione con chi li legge e li utilizza. In tal senso possono essere considerati *interfacce*; ed è attraverso queste interfacce, grazie all'esperienza della lettura, che avvengono i processi di produzione del significato, individuale e sociale. La produzione di significato, a sua volta, si sedimenta nello spazio, grazie ai processi di attribuzione del significato agli spazi e ai luoghi; processi che hanno carattere costitutivamente narrativo. Negli spazi sono dunque iscritti *programmi narrativi*, che si rivolgono ai *programmi narrativi d'uso* attuati dalle persone.

Dal punto di vista della semiotica, a partire da queste istanze narrative, si definiscono le diverse modalità dei rapporti tra il soggetto e gli artefatti distribuiti nello spazio di cui si ha esperienza. Risulta in effetti evidente che la separazione tra soggetto e oggetto è sostanzialmente un artificio linguistico: «Non c'è – sostiene Gianfranco Marrone –, da un lato, una società fatta di uomini e, dall'altro, uno spazio fatto di oggetti che quella società accoglie in modo più o meno adeguato; c'è semmai un'unica, generale forma sociale, che comprende sia uomini sia cose sia spazi». E anzi è proprio attraverso la tecnologia che «gli uomini delegano ai luoghi parte del loro operato possibile» (Marrone, 2010, p. 319). In tal modo prende corpo una sorta di divisione dei compiti tra soggetto e spazio, analoga nella sua struttura a quella che viene a definirsi tra testo e lettore, e dunque «così come un romanzo iscrive al proprio interno un certo lettore-tipo, o un quadro costituisce il suo spettatore ideale, diremo insomma che ogni articolazione spaziale prevede certi suoi Utilizzatori Modello [...] Questi ultimi sono figure narrative previste in anticipo nella struttura degli spazi, i quali si fanno carico di quelle forme di comportamento che i luoghi implicitamente richiedono»; e ancora, prosegue Marrone, contrapposti agli Utilizzatori Modello, vi sono gli Utilizzatori Empirici, che possono modificare le funzioni e i significati iscritti negli spazi, dal momento che «i soggetti sociali che vivono effettivamente lo spazio possono accettare la loro immagine iscritta nel testo spaziale [...] così come possono distaccarsene in modi più o meno evidenti» (Marrone, 2010, p. 321). L'efficacia simbolica degli spazi dipende dunque da queste complesse e difficilmente indagabili interazioni, secondo le quali «il significato dello spazio sta nell'azione efficace che esso provoca nei soggetti che entrano in contatto con esso e che, se pure tentano di modificarlo, ne risultano alla fine trasformati» (Marrone, 2010, p. 323).

La prospettiva della narratività applicata alle collezioni non consiste in un semplice racconto, sovrapposto al modello bibliografico, realizzata secondo le ordinarie tecniche dello storytelling. Se accogliamo la prospettiva semiotica, e se riteniamo dunque che lo spazio della biblioteca sia esso stesso narrativo (in quanto lo interpretiamo come un testo), allora da ciò consegue che la trasformazione narrativa delle collezioni deve posizionarsi direttamente sulla loro superficie comunicativa, configurando espliciti programmi d'uso (cioè di lettura) da parte delle persone<sup>1</sup>.

Per quanto riguarda la transmedialità si farà riferimento essenzialmente al classico modello di Henry Jenkins, secondo cui l'integrazione dei diversi tipi di media modifica e tendenzialmente migliora la qualità dei contenuti informativi proposti alle persone (Jenkins, 2014) (figura 3).

1. Si ricorda ancora che il focus di questo contributo è sull'accesso ai contenuti delle collezioni disposte nello spazio bibliotecario, non prendendo in considerazione la funzione di mediazione del catalogo. I limiti della narratività del catalogo sono trattati brillantemente in un recente articolo di Federico Meschini, che riprendendo i classici studi di Lev Manovich (2002) mostra la irriducibile polarità esistente tra logica del data-base (su cui si fondano i cataloghi), e logica della narrazione (Meschini, 2023).

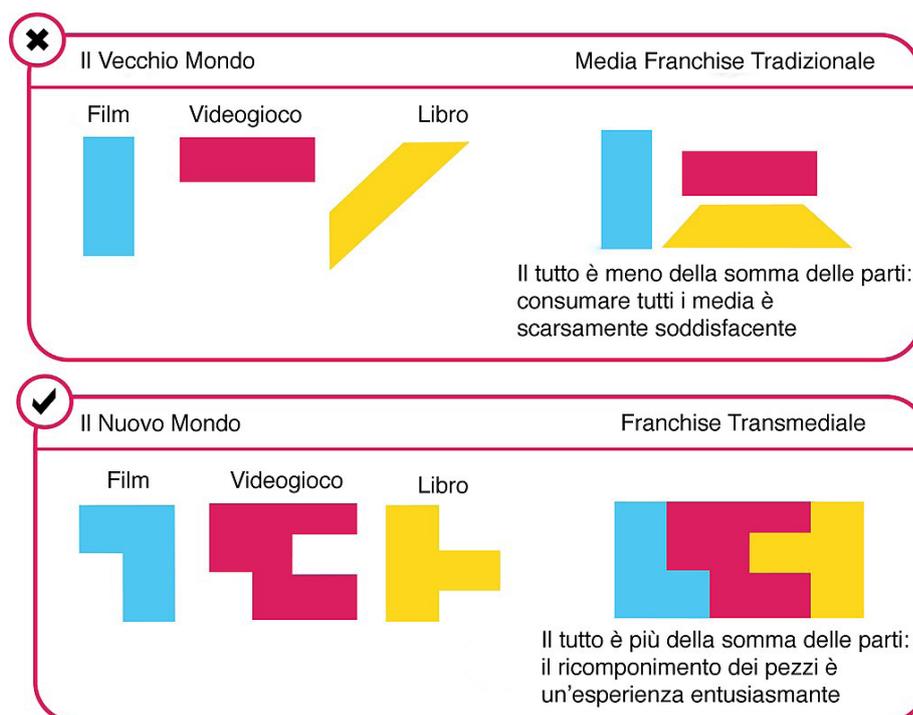


Figura 3. Rappresentazione grafica di un modello di narrazione transmediale. Autore: Robert Pratten; traduzione: Stefano Brilli; <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Transmedial-it%C3%A0.jpg>.

Con questi argomenti si è confrontato in numerose occasioni Gino Roncaglia, descrivendo le caratteristiche dell'ecosistema informativo digitale, in cui le procedure computazionali trasformano, digitalizzandoli, testi, suoni, musica, video. In questo modo vengono generati oggetti informativi in cui si integrano codici diversi, in una prospettiva che tende dunque verso una sempre più compiuta multicodicalità (Roncaglia, 2016).

Queste considerazioni teoriche e metodologiche ci servono dunque per definire in modo più appropriato l'analisi della letteratura che di seguito sarà proposta, in relazione a questi tre ambiti:

1. l'analisi del *browsing* effettuato nelle collezioni disposte a scaffale aperto;
2. i modelli di analisi del comportamento informativo e di *information seeking* delle persone, con particolare riferimento all'uso delle informazioni nella vita quotidiana e all'incontro incidentale con le informazioni;
3. le tattiche di selezione e ricerca utilizzate per l'accesso alla lettura di opere di narrativa.

Non verranno invece prese in esame, in questa sede, le interfacce basate su strumenti e tecnologie di *data visualization* e modelli di accesso costituiti da sistemi di raccomandazione o ambienti immersivi, trattati in (Dinotola, 2023, pp. 160 ss., e Vivarelli, 2023).

Si tratta di una letteratura di riferimento ampia e molto diversificata, che sostanzialmente descrive la stessa attività (esplorare il contenuto informativo delle collezioni) partendo da punti di vista disciplinari diversi, e tra di loro scarsamente dialoganti; risulta per questo essenziale l'adozione di una prospettiva di analisi e di ricerca decisamente non solo interdisciplinare, ma anche essa stessa caratterizzata dall'essere, seguendo De Certeau, *caccia di frodo*, per esplorare questa letteratura andando in cerca di contenuti non coincidenti con le domande di ricerca lì formalmente poste.

Riepilogando, dunque, si ritiene possibile individuare tre domande di ricerca.

*Domanda di ricerca 1.* Quali sono gli esiti delle ricerche riguardanti l'accesso ai contenuti informativi delle collezioni secondo modalità extrabibliografiche?

*Domanda di ricerca 2.* È possibile definire le linee generali di un modello che consenta di integrare e sistematizzare queste modalità di ricerca all'interno dello spazio bibliotecario?

*Domanda di ricerca 3.* È possibile individuare il design concettuale di una organizzazione narrativa, transmediale e multicodiale delle collezioni?

## Brucare tra gli scaffali

Il significato base del verbo *to browse*, da cui deriva il participio *browsing*, indica l'atto di mangiare germogli, foglie, arbusti, muovendosi irregolarmente per raggiungerli; attività che in italiano sono denotate dal verbo *brucare*. Il campo semantico, dalla ricerca e assunzione di cibo si è esteso alla attività di *esaminare rapidamente* qualcosa, come nel caso dei verbi *to skim* (alla lettera, *togliere la schiuma*), o *to scan* (in italiano *guardare con attenzione*), per arrivare infine alla denotazione dell'accesso a informazioni digitali distribuite, attraverso un *browser* o navigatore web (The Britannica Dictionary, 2023). Il *Glossario di organizzazione della conoscenza ISKO* traduce il termine con *scorrimento* (*Glossario di organizzazione della conoscenza*, 2023). Risale agli ultimi anni dell'Ottocento l'uso del verbo e dei suoi derivati per designare l'attività di *sfogliare le pagine* di un libro (Etymonline, 2023). Dallo sfogliare le pagine di un libro si è infine passati a esaminare con lo sguardo prima le teche dei libri, cioè gli scaffali (*shelves*) in cui sono disposte le collezioni bibliografiche, e poi le informazioni digitali. N-Gram viewer fa risalire al 1909 la prima attestazione dell'espressione *browsing shelves* (Google books N-Gram viewer, 2023).

La definizione si è infine normalizzata nel lessico della Library and Information Science, in cui *browsing* viene utilizzato «to describe casual investigation of the content of a collection of books or documents, possibly with some subject in mind, but equally possibly for 'interesting' materials» (International Encyclopedia of Information and Library Science, 2003, p. 51). Una delle più autorevoli trattazioni sistematiche nel *browsing* è quella di Marcia Bates. La studiosa statunitense distingue quattro fasi: «1. The act of scanning [...] 2. Presence or absence of purpose [...] 3. Search criteria may be extensively or not at all specified [...] 4. The browser's knowledge of the resource browsed [...] can affect the quality of the interaction» (Bates, 2007); inoltre, descrivendo le ricerche effettuate nell'ambito della scienza dell'informazione, chiarisce che si tratta essenzialmente di *visual scannings*, eseguiti attraverso *glimpses* (colpi d'occhio), e che l'attività descritta con il verbo *to scan* è parte costitutiva del comportamento informativo delle persone. In tal modo si giunge a questa definizione:

Browsing is the activity of engaging in a series of glimpses, each of which may or may not lead to closer examination of a (physical or represented) object, which examination may or may not lead to (physical and/or conceptual) acquisition of the object. (Bates, 2007)

Nell'atto del *browsing* possono essere distinte quattro fasi, che riguardano l'esame visivo di un campo percettivo; l'estrazione della rappresentazione di un oggetto da questo campo; l'esame dell'oggetto; l'acquisizione fisica o concettuale dell'oggetto o del suo contenuto informativo, oppure l'abbandono della procedura di ricerca (Bates, 2007).

In questo paragrafo ci limiteremo a esaminare la letteratura specificatamente relativa alla esplorazione, attraverso il *browsing*, delle collezioni disposte negli scaffali di

una biblioteca, situandoci dunque nell'ambito dei cosiddetti *library shelf studies* (McKay, Chang & Smith, 2014). Parlare oggi di *browsing* degli scaffali può forse sembrare anacronistico, nell'età del Web e di ChatGPT; ma due argomenti forti confermano il rilievo di questa opzione, il primo pragmatico e quantitativo e il secondo concettuale. Già in un classico sull'uso delle opere di narrativa in biblioteca si affermava che la metà circa dei libri presi in prestito sono selezionati attraverso il *browsing* (Spiller, 1980). Uno studio di qualche anno fa ha dimostrato la notevole rilevanza del *browsing* in un consorzio di biblioteche accademiche australiane (McKay, Chang & Smith, 2014); un'altra ricerca ha attestato che la metà degli utenti delle biblioteche tedesche prese in esame considerano il *browsing* uno strumento importante nei loro processi di ricerca delle informazioni (Kleiner, Rädle & Reiterer, 2013). Quanto al secondo argomento risiede nella adesione consapevole al modello biblioteconomico nel quale le collezioni sono considerate una componente essenziale della identità della biblioteca pubblica, del presente e del futuro.

L'inizio sistematico dei *library shelf studies* viene fatto risalire agli anni Novanta del Novecento (McKay, Chang & Smith, 2014), e in particolare alle ricerche di Deborah Goodall (Goodall, 1989) e Micheline Hancock-Beaileau (Hancock-Beaileau, 1993). Già nel 1969 (proprio quando iniziava l'avventura di Arpanet) Marilyn M. Levine aveva pubblicato un breve articolo sul *browsing* di libri, qualificandolo come «mini-adventure in the unknown», in cui si differenziano un *random browsing*, un *quasi-random browsing*, e un *semi-deterministically browsing*, in cui inizia a delinearsi il profilo di una ricerca esplicitamente finalizzata (Levine, 1969, p. 35). L'articolo, con notevole finezza, mette in evidenza la sensorialità corporale del *browsing*; il variare dei livelli di attenzione con cui è effettuato; la sua dimensione sinestesica; le oscillazioni sia connesse alla delimitazione dell'ampiezza delle collezioni esplorate, sia riguardanti la configurazione delle conoscenze in base alle quali il *browser* umano esegue le proprie procedure di ricerca. In questo modo Levine tenta di proceduralizzare le diverse fasi del *browsing*, che iniziano con la produzione di una mappa mentale dell'ambiente da esplorare, e soprattutto con la presenza di una connotazione emotiva nel *browsing*, di un «feeling tone» costituito dal desiderio di cercare, e trovare, qualcosa di piacevole, utilizzando le traiettorie incerte della serendipità<sup>2</sup>. Una fase di deciso cambiamento nell'orientamento degli studi può essere individuata nei primi anni 2000, quando i modelli di analisi dei *library shelf studies* vanno a confluire nell'ambito più ampio della scienza dell'informazione e in particolare dell'*information seeking*, secondo prospettive trattate del paragrafo successivo (McKay, Chang & Smith, 2017).

Una interessante ricerca è stata dedicata ai criteri di selezione dei libri utilizzate durante il *browsing* (Hinze, McKay & Vandershantz et al., 2012), differenziando tra quelle effettuate con un esame rapido (*scanning*), o con una valutazione più approfondita (*sampling*), valutando anche l'efficacia degli strumenti di comunicazione visiva come vetrine e rassegne. Basandosi su pratiche sperimentali di analisi del comportamento informativo si è cercato di classificare le diverse attività eseguite prima sullo scaffale (*bookcase*), poi sui palchetti (*shelves*), per arrivare infine ai criteri di selezione utilizzati per la scelta del singolo libro da leggere (McKay, Chang & Smith, 2017, p. 49, tabella 1).

Lo stesso ambiente di ricerca, guidato ancora da Dana McKay (McKay, Chang, Smith & Buchanan, 2018), ha proposto un modello di analisi del comportamento informativo durante il *browsing*, in cui i tipi individuati sono:

2. La serendipità, come è noto anche a livello del senso comune, è «La capacità o fortuna di fare per caso inattese e felici scoperte, spec. in campo scientifico, mentre si sta cercando altro»: cfr. *Vocabolario Treccani online*, <https://www.treccani.it/vocabolario/serendipita/>.

Tabella 1. Elaborazione da McKay – Chang – Smith, 2017.

Azioni sugli scaffali	Azioni sui palchetti	Criteri di selezione
Lettura dei segni	Muovere le dita lungo i palchetti	Elemento conosciuto
Movimenti lungo gli scaffali	Sfogliare i libri	Titolo
Movimenti verticali	Estrarre parzialmente i libri	Autore
Movimenti all'indietro	Estrarre completamente i libri	Indice
Scanning	Inserimento di elementi di marcatura	Indici analitici
Esami ripetuti		Data di pubblicazione
Girarsi		Copertina
Inclinare la testa		Fascette pubblicitarie / quarta di copertina
		Contenuto testuale

- *grab-and-go*: selezione di unità bibliografiche in precedenza identificate;
- *satisficing*: selezione di libri ritenuti simili a quello cercato, e che non era disponibile;
- *opportunism*: selezioni aggiuntive, effettuate quando si è impegnati in una ricerca finalizzata;
- *seeding by search*: utilizzo di parole chiave per localizzare una determinata area degli scaffali;
- *seeded by location*: ritorno a un'area degli scaffali in precedenza individuata;
- *wandering*: utilizzo dell'intero spazio bibliotecario come ambiente del *browsing*.

Possiamo per ora concludere che la letteratura sul *browsing* fin qui esaminata, oltre che proporre modelli di scansione temporale delle sue fasi, individua gli elementi specifici che influenzano positivamente la ricerca, i suoi *triggers*<sup>3</sup>.

### Traiettorie del comportamento informativo

Come già si è accennato i processi del *browsing* sono descritti, mutando la prospettiva di indagine, nell'ambito disciplinare dell'*information seeking*, come parte del comportamento informativo (*information behavior*) delle persone, che include i diversi aspetti relativi a «how people need, seek, manage, give, and use information in different contexts» (Theories of information behavior, 2006). Marchionini contrappone il *browsing* alle procedure di ricerca finalizzate (*search*), qualificandolo come informale e opportunistico (Marchionini, 1997). Erdelez denomina il processo *information encountering*, e lo qualifica come la scoperta inattesa di informazione giudicata utile o interessante (Erdelez, 1997); Williamson parla di informazione che viene incidentalmente o accidentalmente acquisita (Williamson, 1998). Nel modello di Kulthau il *browsing* viene correlato alle procedure di esplorazione degli ambienti informativi, in cui sono ricomprese anche le informazioni trovate e usate senza essere state esplicitamente cercate (Kulthau, 2004). Savolainen, oltre al noto modello di ricerca delle informazioni nella vita quotidiana (Savolainen, 1995), in anni più recenti ha dedicato attenzione al ruolo delle emozioni (o

3. Il significato di *trigger*, alla lettera *grilletto* di un'arma, in elettrotecnica indica un segnale di comando a un dispositivo elettronico. Secondo il significato esteso il termine può essere tradotto con l'italiano *innesco*, di un elemento che contribuisce all'avvio e al completamento di un determinato evento.

stati d'animo, o *mood*) nella ricerca di informazioni non finalizzata, e si chiede quali siano gli elementi emotivi che favoriscono, in quanto *triggers*, o inibiscono, ricerca e recupero di informazioni interessanti (Savolainen, 2014). Quando l'influenza è positiva Savolainen propone di definire *readiness* la stimolazione alla prosecuzione della ricerca, che consiste in una serie di elementi valutativi, come novità, piacevolezza, rilevanza soggettiva attribuita all'obiettivo, capacità dell'informazione acquisita di rispondere a situazioni avverse o sfidanti. In base all'agire concomitante di questi elementi il processo di *information seeking* viene dunque o promosso, o limitato, o cessato (Savolainen, 2014, pp. 59 ss.). Waugh, McKay e Makri, pur senza richiamarsi esplicitamente al ruolo delle emozioni, hanno analizzato sperimentalmente le relazioni tra *information seeking* casuale e ricerca finalizzata, mettendo in evidenza i rischi di disorientamento derivanti da un eccesso di serendipità (Waugh, McKay & Makri, 2017).

Questa breve rassegna di studi sviluppati nell'ambito dell'*information seeking* ne mette in evidenza, anzitutto, la irriducibile complessità. Non è un caso, dunque, che un tentativo solido e sistematico di dar conto delle più accreditate teorie di modellizzazione del comportamento informativo delle persone ne censisca ben 72, dalla numero 1, *Affective Load*, alla 72, *World Wide Web information seeking*.

Le conclusioni le trarremo in seguito, ma fin da ora si ritiene sufficientemente associata la impossibilità di individuare un modello normativo unico, dal quale far discendere, linearmente e gerarchicamente, le procedure di servizio rese disponibili nelle interfacce disposte nello spazio bibliotecario.

## Scegliere per leggere

Il terzo ambito che viene esplorato è quello degli studi sui criteri di selezione adottati per le opere di narrativa, finalizzati alla lettura di piacere.

Il profilo di ricerca più rilevante e consolidato è quello elaborato con le ricerche di Catherine Sheldrick Ross dedicate alla analisi delle modalità con cui i lettori di fiction effettuano le proprie scelte (Sheldrick Ross, 2000a e 2000b). La studiosa canadese, sulla base dei risultati ottenuti con 194 interviste in profondità a lettori forti, mette in evidenza la complessità dei fattori che intervengono per orientare la scelta di lettura (esperienze pregresse, conoscenze di contesto, reti di relazioni personali e sociali, utilizzo di molte tipologie diverse di informazioni, incluse quelle paratestuali ricavate dal libro, come titolo, copertina e quarta di copertina ecc.). Gli elementi a fondamento della scelta sono individuati nello stato d'animo, o *mood*, del lettore, in quanto espressione di una effettiva e specifica esperienza di vita. Attraverso tattiche diverse i lettori prefigurano, attraverso la scelta, un mondo possibile, cui viene correlato il conseguimento del *mood* a partire dal quale il percorso della scelta si attiva. Le strategie di ricerca più utilizzate sono quelle che prevedono l'utilizzo del nome dell'autore, dei contenuti paratestuali, incluso il titolo, della forma grafica e editoriale del libro, e anche da assaggi di lettura del testo. Il modello delineato da Sheldrick Ross si articola in cinque fasi.

La prima (*Reading experience wanted*) riguarda le caratteristiche del *mood* di partenza e di quello atteso, secondo modalità polarizzate intorno a opposizioni come novità/familiarità o sicurezza/rischio. La seconda (*Alerting sources*) si riferisce all'insieme delle fonti informative di cui il lettore dispone (relazioni con persone, liste di premi, recensioni, elementi serendipici ecc.). La terza (*Element of books*) individua le caratteristiche testuali e materiali del libro (soggetto, livello di trattazione, ambientazione, trama, caratteristiche

fisico-editoriali del manufatto). La quarta (*Clues on the book itself*) mette in evidenza i *triggers*, cioè gli elementi di attrazione, disposti sul libro (autore, titolo, copertina, editore, collana, assaggi testuali). La quinta (*Cost in time or money*) si riferisce alle condizioni che rendono effettivo l'accesso al libro e al testo.

Da ciò derivano delle implicazioni per l'organizzazione dei servizi di lettura delle biblioteche, più estesamente trattate nella monografia *Reading still matters* (Sheldrick Ross, McKechnie & Rothbauer, 2018).

Sheldrick Ross esamina ancora più dettagliatamente le procedure della scelta e della esperienza di lettura in uno studio in cui sono individuati tratti rilevanti della lettura di piacere (storie che fanno la differenza, come quelle dei *transformative books*; apertura al campo indefinito del *narrative ocean*; incantamento e prefigurazione di mondi possibili; elaborazione di modelli della propria identità; ricerca e auspicato conseguimento di conforto e consolazione; attivazione o consolidamento di relazioni con altri; stimolo del coraggio necessario per fare scelte; approfondimento della conoscenza del mondo).

Kami Ooi e Chem Li Liew interpretano la scelta di lettura di piacere in biblioteca utilizzando il modello ecologico di *information seeking* di Williamson (Ooi & Liew, 2011). Anna Mikkonen e Pertti Vakkari analizzano le tattiche di ricerca relative alla fiction, individuando 6 principali tipologie (*Known book or author, Browsing on shelves, Skimming the returned loans, Library catalog, Asking a librarian, Browsing book displays*), e propongono l'affinamento delle funzioni del catalogo in linea (Mikkonen & Vakkari, 2012). Katarina Saarinen e Pertti Vakkari confermano l'esigenza di migliorare le funzionalità dell'OPAC per la ricerca di opere di narrativa, richiamando in particolare il progetto finlandese The Book House di Pejtersen (Pejtersen, 1992).

Ulteriori spunti di un certo interesse provengono da attività di ricerca nell'ambito dei servizi di *Reader's Advisory* di Keren Dali, orientati a esplicitare gli elementi che caratterizzano il cosiddetto *book appeal* (Dali, 2014). Questi elementi sono differenziati in *Book-related* (genere, autore, editore, stile, valore informativo e utilità, conoscenze pregresse, facilità di accesso, lingua) e in *Reader-driven* (curiosità, profilo personale, *mood* e stato emotivo, suggerimenti di amici e conoscenti, popolarità dell'opera).

Le qualità dell'*appeal* agiscono in modo diverse nelle diverse fasi dell'esperienza di lettura, che Dali distingue in *prereading, reading proper, postreading*, per approdare infine alla presa d'atto della complessità della questione, e del fatto che «there is no logic, system, or consistency in how they i lettori chose leisure reading material» (Dali, 2014, p. 39).

Anche questo terzo versante bibliografico conferma le impressioni ottenuti dalla esplorazioni condotte in precedenza: l'esperienza della scelta e della pratica della lettura è irriducibilmente complessa, e resiste a tutti i tentativi di sistematizzazione organica che a essa si cercano di applicare. Ma questa metaforica soglia, se costituisce un problema per le metodologie di ricerca a base positivista, può diventare invece il varco che conduce alla prefigurazione di una pratica della lettura che, con De Certeau, valorizza il proprio essere ontologicamente *di frodo*, irregolare e non circoscrivibile nella griglia di un rigido modello esplicativo.

### Quadri per una narrazione transmediale e multimodale

Proviamo ora a iniziare a tirare le file di questo ormai lungo ragionamento, avviato con l'obiettivo di individuare le condizioni di una organizzazione narrativa e transmediale

delle collezioni delle biblioteche pubbliche, integrando modalità di accesso extrabibliografiche a quelle fundamentalmente garantite dalle funzioni del catalogo.

L'analisi della letteratura effettuata su tre di queste modalità di accesso (*browsing*, *information seeking*, scelta di lettura) ha fornito alcuni elementi di valutazione interessanti, in relazione all'obiettivo specifico di questo contributo.

Gli studi sul *browsing*, finalizzati al trasferimento in interfacce digitali di strategie di ricerca utili, hanno mostrato in primo luogo la complessità del fenomeno, e la elusività misteriosa degli sguardi e dei comportamenti informativi che lo compongono. La partizione di questi sguardi in fasi successive, ordinate e proceduralizzate, sicuramente risponde alla esigenza di individuare un auspicato principio d'ordine, regolare e rassicurante per chi ne tenta la modellizzazione; modello che rischia tuttavia di confliggere con il dinamismo irregolare e fluido del processo stesso, che rimane chiuso nella sua impermeabile *black box* cognitiva ed emotiva.

La letteratura mette in evidenza alcuni elementi ricorrenti, e che sembrano facilitare il processo: i fenomeni di display, attuati in vario modo, sono strumenti di facilitazione effettivi, rispetto ai quali esiste un ampio consenso. Ugualmente rilevanti sono l'utilizzo, da parte delle persone, di tutti gli elementi, o *affordances*, secondo i quali una unità bibliografica può essere analizzata, e alla fine scelta: autore, titolo, elementi paratestuali<sup>4</sup>. Ma la impossibilità di modellizzare il processo, al di là della scansione in fasi, consiste nella impossibilità di pesare, nelle singole procedure di *browsing*, l'elemento che decide la scelta, che può essere uno qualunque degli elementi presi in esame, nella loro dimensione strutturalmente reticolare.

Il risultato è che si riescono a precisare solo le linee generali delle tattiche utilizzate, e magari alcune fasi della loro successione; ma la natura della scelta effettuata dipende, oscuramente, sia dalla reticolarità degli elementi oggettivi, marcati sull'oggetto bibliografico, sia in quelli soggettivi, correlati allo stato emotivo, al *mood*, al tempo che la persona destina alla procedura di ricerca.

Tuttavia il *browsing* viene utilizzata, e con i suoi passi irregolari arriva al suo scopo, che è quello di scegliere un libro da leggere secondo una modalità non esplicitamente finalizzata.

Il campo degli studi sull'*information seeking*, in linea con le procedure argomentative prevalenti all'interno del dominio disciplinare di cui sono espressione, si sforzano essenzialmente di definire un modello astratto dei comportamenti informativi non finalizzati a uno scopo preciso, e pur nella diversità degli esiti conseguiti – Williamson, Kulthau, Erdelez, Savolainen – giungono di fatto allo stesso approdo, vale a dire la presa d'atto della complessità del fenomeno: accertiamo che ci sono molte variabili interagenti, ma non sappiamo perché, nei diversi contesti, si giunge a una scelta piuttosto che a un'altra.

Le prospettive applicative più interessanti mi pare che provengano dal terzo ambito esplorato, quello degli studi sulla esperienza di lettura. Catherine Sheldrick Ross è riuscita con le sue ricerche a costituire un *corpus* empirico molto rilevante di cause in base alle quali i lettori scelgono i libri da leggere; Keren Dali, come si è visto, ha censito in modo analitico gli elementi che rendono attraente e seduttivo un libro, che danno origine al suo *appeal*, e che dunque agiscono come *triggers*, cioè facilitano e promuovono la procedura di scelta.

4. Il termine *affordance*, introdotto dallo psicologo statunitense James Gibson, definisce quelle qualità fisiche di un oggetto che suggeriscono a un essere umano come utilizzarlo. Le *affordances* possono essere dunque intese come inviti all'uso, e sono tanto più efficaci quanto più sono immediate e intuitive, come gli usi di una forchetta o di un cucchiaino.

La natura e la varietà dei *triggers* empiricamente individuati sembra l'elemento più promettente da utilizzare per iniziare a delineare il modello narrativo e transmediale di organizzazione bibliografica delle collezioni delle biblioteche, i cui fondamenti sono stati descritti in precedenza.

Il problema con il quale ora dobbiamo iniziare a confrontarsi è quello di definire le linee generali di un design concettuale di un linguaggio spazializzato che, utilizzando in primo luogo i *triggers* validati possa dar origine a una superficie comunicativa utile, integrata a quella strettamente bibliografica delle collezioni delle biblioteche pubbliche: uno strato, un *layer*, una interfaccia (o una serie di interfacce) disposte tra le collezioni disposte nello spazio bibliotecario e le persone.

In questo modo verrebbe mantenuta in modalità integrale la configurazione delle collezioni osservate dal punto di vista dell'Universo bibliografico, mantenendo la loro struttura qualunque essa sia (disposizione classificata, per genere, per gruppi di interesse, con libri di piatto, dispositivi di visualizzazione digitale aggiuntivi ecc.), seconda la varietà delle forme e degli stili illustrata e analizzata da Sara Dinotola (Dinotola, 2023). A questo strato dell'Universo bibliografico – peraltro già abbondantemente alterato dalle procedure del *browsing*, dell'*information seeking*, delle scelte relative alla lettura di piacere – potrebbe, e forse dovrebbe, esserne aggiunto un altro, quello in cui rendere visibili gli elementi, e in particolare i *triggers*, legittimandoli nello spazio bibliotecario, e conducendoli metaforicamente fuori dall'inconscio bibliografico in cui altrimenti rimarrebbero disposti.

In omaggio alla mitica Biblioteca di Alessandria, il cui catalogo perduto era costituito da *Pinakes* redatti con la guida di Callimaco, potremmo chiamare *Quadri* le interfacce che di seguito saranno esemplificate, disposte concettualmente nella provincia del Multiverso bibliografico<sup>5</sup>.

Queste interfacce sono *integrative* rispetto a quelle che consentono le altre modalità di ricerca delle informazioni relative alle collezioni, sia attraverso il catalogo, sia il *browsing* o le altre procedure in precedenza descritte. In tal senso può essere utile fare riferimento a un modello concettuale proposto alcuni anni fa da Lennart Björneborn, centrato sulla consapevolezza che il design delle informazioni disposte nello spazio bibliotecario *dà forma* alle modalità con cui le persone interagiscono con questo spazio (Björneborn, 2010). Lo studioso danese, collegato al movimento del *persuasive design*, ritiene che il comportamento informativo delle persone dipenda da tre elementi principali: motivazione, abilità e presenza di *triggers*, che nel loro insieme costituiscono gli elementi dell'FBM – Fogg Behavioral Model elaborato da Brian Jeffrey Fogg dell'Università di Stanford (Fogg, 2009). Nella prospettiva di Björneborn i *triggers* possono diventare elementi molto rilevanti che si rendono visibili nella *affordances*, o proprietà azionabili, dello spazio in questione<sup>6</sup>.

Le *affordances* dello spazio bibliotecario sono prevalentemente di natura *convergente*, e tendono a supportare i comportamenti informativi finalizzati. Le persone tuttavia, come abbiamo visto dall'analisi della letteratura effettuata, utilizzano regolarmente comportamenti informativi *divergenti*, che si collegano ai *bracconaggi* della terminolo-

5. *Pinakes* (alla lettera *tavole*) è il titolo attribuito all'opera, avviata dal filosofo e poeta Callimaco intorno al 270 a.C., per produrre uno strumento di classificazione bibliografica generale di tutta la collezione della Biblioteca, contenuta all'interno del Museo di Alessandria d'Egitto. Una delle operazioni più rilevanti condotta dai "bibliotecari" consistette nel distinguere il testo astratto dal supporto materiale, definendo in tal modo il fondamento per tutti gli altri processi di gestione dell'informazione (Barbier, 2016, pp. 54 ss.).

6. Il concetto è stato applicato da Chiara Faggiolani anche alla analisi delle biblioteche con metodologie statistiche (Faggiolani, 2018).

gia di Michel De Certeau. I comportamenti informativi divergenti sono quelli del *browsing*, dell'*information encountering*, della acquisizione incidentale di informazioni, della serendipità, della selezione di un libro da leggere in base a uno stato emotivo (Björneborn, 2010, p. [2]).

Per dotare lo spazio bibliotecario di *affordances* fondate sui *triggers* divergenti sono dunque necessarie *interfacce integrative*, disposte nello spazio bibliotecario, narrative e transmediali nel senso che sopra è stato spiegato, che offrano alle persone la possibilità di muoversi trasversalmente tra i comportamenti informativi convergenti e divergenti che le persone stesse adottano, variando la tattica di ricerca in base alla moltitudine di variabili di cui abbiamo parlato (base di conoscenze, tempo a disposizione, *mood*, elemento noto che coincide con un *trigger* ecc.).

Le interfacce integrative, nel loro insieme, olisticamente, consentono alle persone di interagire con lo spazio bibliotecario in modalità narrativa, transmediale e multimodale, integrando risorse fisiche e digitali, e transazioni informative con altre persone, e sono costituite da tutti i punti di accesso e di mediazione informativa disposti nella loro superficie comunicativa (figura. 4).

Le relazioni tra comportamenti informativi convergenti e divergenti sono sintetizzate nella tabella 2.

Alla fine di questo contributo vengono delineate le linee generali di alcuni *Quadri*, tra i moltissimi possibili, riservando a successive elaborazioni la definizione dei modelli

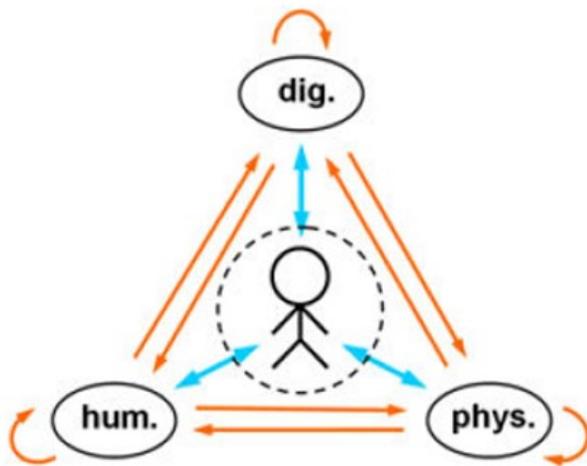


Figura 4. Modello grafico di interfaccia integrativa multimodale. Fonte: Björneborn, 2010.

Tabella 2. Tipi ideali del comportamento informativo convergente e divergente. Fonte: Björneborn, 2010.

Comportamento informativo convergente	Comportamento informativo divergente
Emisfero cerebrale sinistro	Emisfero cerebrale destro
Finalizzato allo scopo, focalizzato, razionale	Esplorativo, impulsivo, intuitivo
Caratterizzato dalla progressiva riduzione del campo della ricerca ( <i>zooming in</i> )	Caratterizzato dal progressivo allargamento del campo della ricerca ( <i>zooming out</i> )
Esempi: ricerca fatta sulla base di elementi noti	Esempi: <i>browsing</i> , serendipità, <i>information encountering</i>
Conscio, esigenze informative esplicite	Inconscio, esigenze informative implicite
Soluzione di problemi, compiti specifici e attività primarie	Interesse, curiosità, creatività, attività secondarie
Recupero di informazioni ( <i>information recovery</i> )	Scoperta di informazione ( <i>information discovery</i> )

formali e tecnologici, in grado di adattarsi alle configurazioni bibliografiche e di disposizione concettuale e materiale delle collezioni più diverse.

In relazione al concetto di autore, un *Quadro* potrebbe ospitare la visualizzazione di una schermata di Literature Map, un sito web che mostra le relazioni di contiguità tra due o più autori, sulla base delle esperienze e preferenze di lettura espresse da parte degli utilizzatori. Se effettuiamo la ricerca con la chiave “Jack Kerouac” otteniamo dei suggerimenti visivi per attivare nuove relazioni a partire dall’elemento noto, che possono favorire l’esplorazione di altri segmenti delle collezioni (figura 5).

Immaginiamo un altro *Quadro* che raggruppi titoli in cui è presente una stessa parola, come *strada*. Potrebbe essere stimolante e divertente sfaccettare la parola tra Kerouac, Proust, McCarthy, Fellini, Severino, London, Baglioni, utilizzando in questo caso una semplice strategia di ricerca utilizzata da tutti i cataloghi in linea (figura 6).

Oppure potremmo costruire un altro *Quadro*, in cui raggruppare libri e risorse bibliografiche che mostrano nella copertina un volto femminile (figura 7).

Un *Quadro*, come quello della figura 8 dedicato a Primo Levi, potrebbe suggerire i benefici derivanti dalla integrazione di oggetti bibliografici multicodicali, favorendo l’adozione di questo stile di ricerca/selezione da adottare in occasioni ulteriori.

Infine, per concludere questa breve rassegna, si presenta un *Quadro* che propone l’utilizzo di un sito web, Whichbook, che consente di graduare le emozioni di cui si va in cerca attraverso l’esperienza di lettura (figura 9).

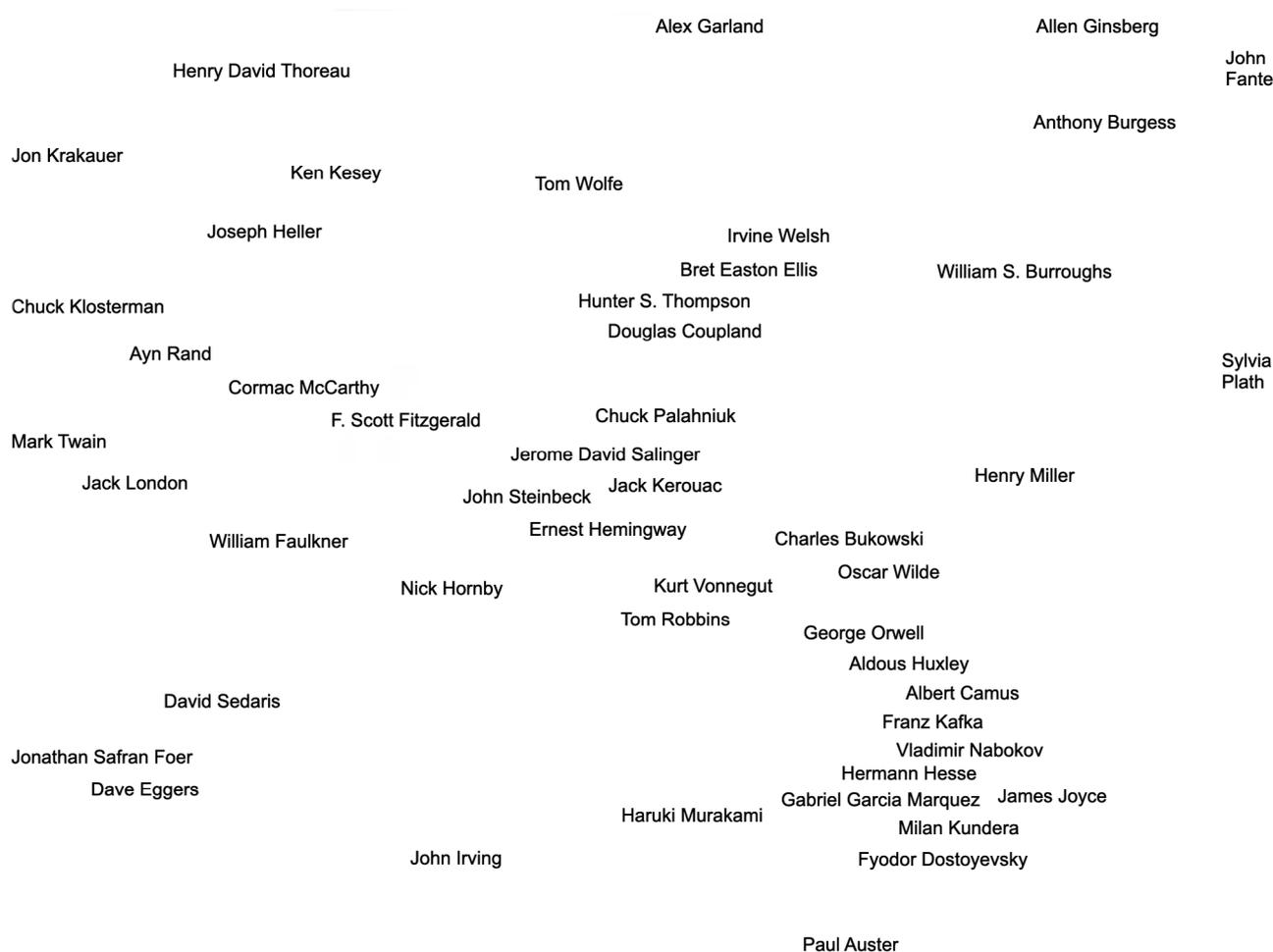


Figura 5. Grafo delle relazioni tra Jack Kerouac e altri autori, costruito sulla base delle preferenze di lettura espresse. Fonte: <https://www.literature-map.com/jack+kerouac>.

Da queste brevi esemplificazioni si capisce bene che configurazione dei possibili *Quadri* è generativa e indefinita. Qualunque *trigger* può diventare un punto di accesso alla collezione, dai suggerimenti di un sistema di raccomandazione a quelli di un BookTuber, dal problematico “consiglio” di ChatGPT a quello di un bibliotecario, dal *mood* di un’emozione al profilo di una collana editoriale.



Figura 6. Riproduzione di risorse bibliografiche nel cui titolo compare la parola *strada*.



Figura 7. Riproduzione di libri con in copertina un volto femminile.



Figura 8. Raggruppamento multicodiale di risorse relative a *La tregua* di Primo Levi.

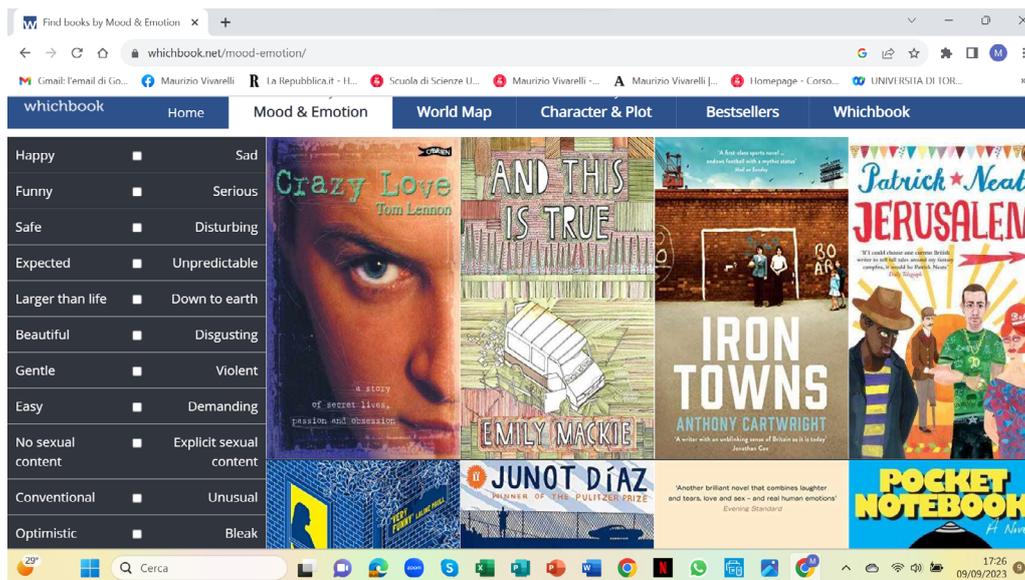


Figura 9. Interfaccia di Whichbook, con a sinistra i cursori che consentono di gradare le emozioni attese.

## Conclusioni

In questo contributo, con l'obiettivo di definire le linee per una organizzazione narrativa e transmediale delle collezioni, sono state poste tre domande di ricerca, alle quali si è cercato di dare risposta, attraverso l'esame sistematico della letteratura su alcune procedure d'uso delle collezioni utilizzate direttamente dalle persone per effettuare la propria selezione di libri da leggere o di informazioni da elaborare. Lo spoglio è stato faticoso non solo per l'ampiezza dell'argomento, ma anche per la diversità degli stili metodologici utilizzati, che hanno reso indispensabile un approccio interdisciplinare, saldamente radicato nei processi che, in quanto tali, avvengono nello spazio bibliotecario.

Sulla base dei risultati emersi dalla analisi della letteratura risulta confermata la possibilità di costruire *interfacce integrative*, sia *divergenti*, disposte nel Multiverso bibliografico, dotate di una propria autonoma funzione di mediazione informativa, sia *convergenti*, e dunque in grado di dialogare con quelle proprie dell'Universo bibliografico. Secondo questa prospettiva le collezioni delle biblioteche pubbliche, accogliendo omeopaticamente al proprio interno, nel proprio spazio, modelli di mediazione dei contenuti extrabibliografici, possono accentuare e promuovere la comunicazione delle proprie funzioni, legittimando quei punti di accesso e quei *triggers* che le persone comunque utilizzano, nelle loro *cacce di frodo* per cercare non solo informazioni, ma anche pratiche di lettura con oggetti testuali basate su stati d'animo e su emozioni. Questo è lo *sguardo nuovo* che si propone di orientare verso le collezioni, che non va confuso né con una mera apologia della creatività di ciò che contravviene a un ordine dato, come nell'*Elogio del disordine* di David Weinberger (Weinberger, 2007), né con la fiducia mistica in una fantasmatica intelligenza collettiva (Levy, 1994). Anzi, al contrario, il fine è proprio quello di alimentare, far crescere, rendere *visibile* quanto avviene all'interno dello spazio bibliotecario, con radici che, per continuare a essere salde, non possono che diventare almeno un po' reticolari e rizomatiche.

Le interfacce integrative possono dunque concorrere in modo rilevante alla disposizione narrativa e transmediale delle collezioni, per quanto questa prospettiva, declinata qui solo in termini di design concettuale, abbia certamente bisogno di essere ulteriormente approfondita, anche attraverso la messa a punto e la sperimentazione di prototipi. Il punto di forza principale di queste interfacce sta proprio nel loro essere *integrative*, in quanto *divergenti*, e non *sostitutive* delle indispensabili funzioni delle interfacce *convergenti*.

Se continuiamo a ritenere che le collezioni delle biblioteche pubbliche, fisiche e digitali, siano una risorsa fondamentale nelle esperienze di vita delle persone, allora può essere ragionevole pensare che alla precisione finalizzata dei sistemi di mediazione bibliografica, che dovranno continuare ad alimentare la *coscienza bibliografica* delle biblioteche, possano essere aggiunte, e rese *visibili*, interfacce in grado di integrare progressivamente elementi dell'*inconscio bibliografico*, favorendo un graduale e progressivo allineamento tra la conoscenza registrata nell'Universo bibliografico e gli sguardi, le curiosità, i desideri, le emozioni delle persone.

## Bibliografia

Barbier, F. (2016). *Storia delle biblioteche: dall'antichità ad oggi*. Editrice Bibliografica (ed. or. *Histoire des bibliothèques: d'Alexandrie aux bibliothèques virtuelles*. Armand Colin, 2013).

Bates, M.J. (2007). What is browsing – really? A model drawing from behavioural science research, *Information Research*, 12(4), paper 330. <http://InformationR.net/ir/12-4/paper330.html>.

Bertrand, A.M., Kupiec, A. (1997). *Ouvrages et volumes: architecture et bibliothèques*. Editions du Cercle de la librairie.

Bianchini, C. (2017). *Book number: uno strumento per l'organizzazione delle collezioni: manuale ad uso dei bibliotecari*. Editrice Bibliografica.

Bilotta, A. (2021). *La biblioteca pubblica contemporanea e il suo futuro*. Editrice Bibliografica.

Björneborn, L. (2010). Design dimensions enabling divergent behaviour across physical, digital, and social library interfaces. In T. Ploug, P. Hasle, H. Oinas-Kukkonen (Eds.) *Persuasive Technology. PERSUASIVE 2010. Lecture Notes in Computer Science*, vol. 6137, (pp. 143-149). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-13226-1\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-642-13226-1_15).

Borsa, E. (2023). *La biblioteca pubblica come hub della conoscenza: il ruolo strategico delle raccolte e della comunità*. Editrice Bibliografica.

*The Britannica Dictionary* (2023). <https://www.britannica.com/dictionary/browse#>.

Brophy, P. (2017). *Narrative-based practice*. Routledge.

Brown, J.D. (1898). *Manual of library classification and shelf arrangement*. Library Supply Company.

Clark, J.W. (1901). *The care of books: an essay on the development of libraries and their fittings from the earliest times to the end of the eighteenth century*. Clay & Sons. <https://archive.org/details/careofbooks00claruoft>.

Dali, K. (2014). From book appeal to reading appeal: redefining the concept of appeal in Readers' Advisory. *The Library Quarterly*, 84(19), 22-48. DOI: 10.1086/674034?uid=3739448&uid=2&uid=3737720&uid=4&sid=21103260094687.

De Certeau, M. (2001). *L'invenzione del quotidiano*. Edizioni Lavoro (ed or. *L'Invention du quotidien*. Vol. 1, *Arts de faire*, Union générale d'éditions, 1980).

Di Domenico, G. (1995). L'organizzazione delle raccolte in una biblioteca universitaria, *Culture del testo*, 1(1), 35-47.

Di Domenico, G. (1999). *La collocazione controversa: Giuseppe Fumagalli tra divulgazione e polemica*, introduzione a Giuseppe Fumagalli, *Della collocazione dei libri nelle pubbliche biblioteche* (pp. v-xxii), Vecchiarelli.

Di Domenico, G. (2003). Presentazione dell'offerta documentaria e ordinamento delle raccolte nella BEIC, *Bollettino AIB*, 43(1), 45-63. <https://bollettino.aib.it/article/view/5048>.

Dinotola, S. (2023). *Le collezioni nell'ecosistema del libro e della lettura*. Editrice Bibliografica.

Drucker, J. (2013). Reading interface, *PMLA*, 128(1), 213-220. <https://www.jstor.org/stable/23489280>.

Erdelez, Sanda (1997). Information encountering: a conceptual framework for accidental information discovery. In *Information seeking in context: Proceedings of international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts* (pp. 412-421), Taylor Graham.

*Etymonline: Online Etymology Dictionary* (2023). <https://www.etymonline.com/search?q=browse>.

Faggiolani, C. (2019). Una svolta narrativa per la biblioteconomia italiana? In *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca. Il potere delle parole per misurare l'impatto*, a cura di C. Faggiolani. Editrice Bibliografica, 2019, pp. 36-79.

Faggiolani, C., Federici, A. (2018). L'affordance della biblioteca: modalità d'uso emergenti dalle indagini Istat. *Biblioteche oggi*, 36, 5-16. DOI: 10.3302/0392-8586-201802-005-1.

Faggiolani, C., Galluzzi, A. (2018). Andare oltre impressionabilità e ideologia: la 'svolta narrativa' e gli strumenti di analisi della biblioteconomia sociale. *AIB Studi*, 57(3), 445-465. DOI: <https://doi.org/10.2426/aibstudi-11704>.

Fisher K.E., Erdelez S. and McKechnie L. (2006) (Eds.). *Theories of information behavior*. Information Today.

Fogg, B.J. (2009). A behavior model for persuasive design. In *Persuasive '09: Proceedings of the 4<sup>th</sup> International Conference on Persuasive Technology*, 1-7. Association for Computing Machinery. DOI: <https://doi.org/10.1145/1541948.1541999>.

Fumagalli, G. (1999). *Della collocazione dei libri nelle biblioteche pubbliche*, introduzione di Giovanni Di Domenico. Vecchiarelli (ristampa di G. Fumagalli. *Della collocazione dei libri nelle biblioteche pubbliche*. Sansoni, 1890).

Giannitrapani, A. (2013). *Introduzione alla semiotica dello spazio*. Carocci.

*Glossario di organizzazione della conoscenza* (2016). ISKO Italia. Documenti. <http://www.iskoi.org/doc/glossario.htm>.

Goodall, D.L. (1989). *Browsing in public libraries*. Library and Information Statistics Unit, University of Technology.

Google books N-Gram viewer (2023). <https://books.google.com/ngrams/>.

Guerrini, M. (2022). *Dalla catalogazione alla metadattazione: tracce di un percorso*, prefazione di Barbara R. Tillet, postfazione di Giovanni Bergamin. Seconda edizione a cura di Denise Biagiotti e Laura Manzoni con prefazione di Peter Lor. Associazione Italiana Biblioteche.

Hancock-Beaileau, M. (1993). Evaluating the impact of an online library catalogue on subject searching at the catalogue and at the shelves, *Journal of Documentation*, 46(4), 318-338. DOI: <https://doi.org/10.1108/eb026863>.

Hinze, A., McKay, D., Vandershantz, N. et al., Book selection behavior in the physical library: implications for eBook collections. In *JCDL '12: Proceedings of the 12<sup>th</sup> ACM/IEEE-CS joint conference on Digital Libraries*, 305-314. Association for Computing Machinery. DOI: <https://doi.org/10.1145/2232817.2232874>.

Hyman, R.J. (1982). *Shelf access in libraries*. American Library Association.

Innocenti, P. (1996). Collocazione materiale e ordinamento concettuale in biblioteche pre-moderne, *Accademie e biblioteche d'Italia*, 64(3), 21-46.

Innocenti, P. (1992). Tassonomie a confronto ideale: ancora sulla storia della classificazione e sulla storia delle biblioteche: diari di scavo, *Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari*, 6, 221-256.

Innocenti, P. (1989). Appunti per la storia della classificazione, *L'indicizzazione*, 4(1), 47-63.

*International Encyclopedia of Information and Library Science*, edited by John Feather and Paul Sturges (2003). Routledge.

Kleiner, E., Rädle, R., Reiterer, H. (2013). Blended shelf: reality-based presentation and exploration of library collections. In *CHI '13 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 577-582. Association for Computing Machinery. DOI: 10.1145/2468356.2468458.

Kulthau, C. (2004). *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. 2<sup>nd</sup> ed. Libraries Unlimited.

Jenkins, H. (2014). *Cultura convergente*, prefazione di Wu Ming. Maggioli (ed or. *Convergence culture*. New York University Press, 2006).

Lankes, R. David (2014). *L'atlante della nuova biblioteconomia*. Editrice Bibliografica (ed or. *The atlas of new librarianship*. MIT Press, 2011).

Lankes, R. David (2020). *Biblioteche innovative in un mondo che cambia: una sfida di fronte alla complessità attuale*, prefazione di Anna Maria Tammaro. Editrice Bibliografica.

Lankes, R. David (2022). *Guida alla biblioteconomia moderna*, con contributi di Wendy Newman et al., e la guida di *New librarianship collaborative*: Kimberly Silk, Wendy Newman and Lauren Britton, 2022. Editrice Bibliografica.

Levine, M.M. (1969). An essay on browsing. *RQ*, 9(1), 35-36, 93.

Manovich, L. (2002). *Il linguaggio dei nuovi media*. Olivares (ed or. *The language of new media*. MIT Press, 2001).

Marchionini, G. (1997). *Information seeking in electronic environments*. Cambridge University Press.

Marrone, G. (2010). *L'invenzione del testo: una nuova critica della cultura*. Laterza.

Martínez-Ávila, D. (2016). *Reader-interest classification*. In *ISKO Encyclopedia of Knowledge Organization* (B. Hjørland and C. Gnoli Eds.). <https://www.isko.org/cyclo/ric>.

McKay, D., Chang, S., Smith, W. (2017), *Manoeuvres in the dark: design implications of the physical mechanics of library shelf browsing*. In *CHIIR '17: Proceedings of the 2017 Conference on Conference Human Information Interaction and Retrieval*, 47-56. Association for Computing Machinery. DOI: <https://doi.org/10.1145/3020165.3020179>.

McKay, D., Chang, S., Smith, W., Buchanan, G. (2018). The things we talk about when we talk about browsing: an empirical typology of library browsing behavior, *JASIST. Journal of the Association of information science and technology*, 70(12), 1383-1394. DOI: 10.1002/asi.24200.

McKay, D., Smith, W., Chang, S. (2014). Lend me some sugar: borrowing rates of neighbouring books as evidence for browsing. In *IEEE/ACM Joint Conference on Digital Libraries*, London, UK, 2014, 145-154. DOI: 10.1109/JCDL.2014.6970161.

McKay, D., Conyers, B. (2010). Where the streets have no name: how library users get lost in the stacks. In *CHINZ '10: 11<sup>th</sup> Annual Conference of the NZ ACM Special Interest Group on Human-Computer Interaction, Auckland, New Zealand July 8-9, 2010*, 77-80. Association for Computing Machinery. DOI: <https://doi.org/10.1145/1832838.1832852>.

Meschini, F. (2023). I nemici naturali non sono più quelli di una volta. Il *Digital Storytelling* tra logica del racconto e del database, *DigitCult. Scientific journal of digital cultures*, 8(1), 25-39. DOI: 10.36158/97888929573672.

Mikkonen, A., Vakkari, P. (2012). Reader's search strategies for accessing books in public libraries. In *IIIX '12: Proceedings of the 4th Information Interaction in Context Symposium*, 214-223. Association for Computing Machinery. DOI: <https://doi.org/10.1145/2362724.2362760>.

Ooi, K., Liew, C.L. (2011). Selecting fiction as part of everyday life information seeking. *Journal of documentation*, 67(5), 748-772. DOI: <https://doi.org/10.1108/00220411111164655>.

Pejtersen, A.M. (1992). The book house: an icon based database system for fiction retrieval in public libraries. In *The marketing of library and information services*. 2<sup>nd</sup> ed., B. Cronin (ed.), 572-591. *Aslib*, The Association for Information Management.

Roncaglia, G. (2016), *Le metamorfosi della lettura*. In *Le reti della lettura: tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di Chiara Faggiolani e Maurizio Vivarelli, 21-52. Editrice Bibliografica.

Saarinen, K., Vakkari, P. (2013). A sign of a good book: readers' methods of accessing fiction in the public library. *Journal of Documentation*, 69(5), 736-754. DOI: <https://doi.org/10.1108/JD-04-2012-0041>.

Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of "way of life", *Library & Information Science Research*, 17, 259-294. DOI: [https://doi.org/10.1016/0740-8188\(95\)90048-9](https://doi.org/10.1016/0740-8188(95)90048-9).

Savolainen, R. (2014). Emotions as motivators for information seeking: a conceptual analysis, *Library & Information Science Research*, 36, 59-65. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2013.10.004>.

Serrai, A. (1973). *Biblioteconomia come scienza: introduzione ai problemi ed alla metodologia*. Olschki.

Serrai, A. (1977). *Le classificazioni: idee e materiali per una teoria e per una storia*. Olschki.

Sheldrick Ross, C. (2000a). Finding without seeking: what readers say about the role of pleasure reading as a source of information. *Australasian public libraries and information services*, 13(2), 72-80.

Sheldrick Ross, C. (2000b). Making choices: what readers say about choosing books to read for pleasure. *The acquisition librarian*, 13(25), 5-21. DOI: [https://doi.org/10.1300/J101v13n25\\_02](https://doi.org/10.1300/J101v13n25_02).

Sheldrick Ross, C., McKechnie, L., Rothbauer, P. (2018). *Reading still matters: what the research reveals about reading, libraries, and community*. Libraries Unlimited.

Slavic, A. (2009). Call numbers, book numbers and collection arrangements in European library tradition. *Library and information science in digital age: essays in honour of Professor M.P. Satija*, vol. 1. Thomson publishers. <http://hdl.handle.net/10150/111798>.

Spiller, D. (1980). The provision of fiction for public libraries, *Journal of librarianship and information science*, 12(4), 238-265. DOI: <https://doi.org/10.1177/09610006800120>.

Svenonius, E. (2008). *Il fondamento intellettuale dell'organizzazione dell'informazione*, introduzione di Mauro Guerrini. Le Lettere (ed. or. *The intellectual foundations of information organization*, MIT Press, 2000).

Traniello, P. (1989). Segni nello spazio: classificazione, collocazione, biblioteche delle università, *Biblioteche oggi*, 7(6), 717-730.

Vivarelli, M. (2010). *Dalla Forteguerriana alla San Giorgio: la progettazione dello spazio bibliografico*. In Id., *Un'idea di biblioteca: lo spazio bibliografico della biblioteca pubblica*. Vecchiarelli.

Vivarelli, M. (2015). C'è bisogno di collezioni? Teorie, modelli, pratiche per l'organizzazione di spazi documentari connessi e condivisi, *Biblioteche oggi Trends*, 1(1), 18-29. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/2421-3810-201501-018-1>.

Vivarelli, M. (2016). Lo spazio delle collezioni. In *A partire dallo spazio: osservare, pensare, interpretare la biblioteca pubblica*, a cura di Maurizio Vivarelli (pp. 71-90). Ledizioni.

Vivarelli, M. (2021). Modelli e forme del pensiero bibliografico: in cerca di un punto di vista per interpretare la complessità, *Bibliothecae.it*, 10(2), 15-46. DOI: <https://doi.org/10.6092/issn.2283-9364/14047>.

Vivarelli, M. (2022). Pratiche di lettura nello spazio della biblioteca, *DigitCult. Scientific journal of digital cultures*, 7(2), 7-22. DOI: <https://doi.org/10.36158/97888929562231>.

Waugh, S., McKay, D., Makri, S. (2017). "Too much serendipity": the tension between information seeking and encountering at the library shelves. In *CHIIR '17: Proceedings of the 2017 Conference on Conference Human Information Interaction and Retrieval*, 277-280. Association for Computing Machinery. DOI: <https://doi.org/10.1145/3020165.3022132>.

Williamson, K. (1998). Discovered by chance: the role of incidental information acquisition in an ecological model of information use, *Library & Information Science Research*, 20(1), 23-40. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(98\)90004-4](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(98)90004-4).



