

Loredana Cerrone, Valeria Di Dio
Biblioteca Centralizzata di Ateneo



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DEL SANNIO** Benevento

NELLA SELVA DELLA MEDIAZIONE INFORMATIVA

**Co-progettare una "cassetta degli attrezzi" per rendere la
Biblioteca attraversabile**



26-27 MAGGIO 2026

PALAZZO LOMBARDIA - PIAZZA CITTA' di LOMBARDIA (Milano)

**"Relazioni Aumentate. Comunicare,
Coinvolgere, Connettere nella Biblioteca
Intelligente"**

Coordinamento a cura di Anna Busa

BENVENUTI TRA GLI SCAFFALI

UNISANNIO

**Molti utenti entravano fisicamente in biblioteca,
*ma non sembravano sentirsi davvero***

AUTORIZZATI

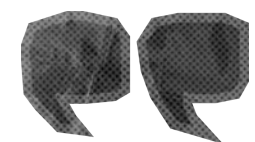
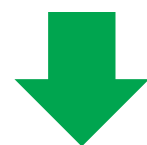
ad "ABITARE" questi spazi!



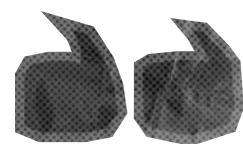
Perché?

Non mancavano le informazioni, i libri o le risorse. Mancava la *PERCEZIONE di LEGGITIMITA'* = la sensazione che la biblioteca fosse davvero per loro.

BIBLIOTECA diventa



SELVA della MEDIAZIONE INFORMATIVA



- Il problema non è soltanto l'accesso formale alle risorse, ma l'**ACCESSO SIMBOLICO** alla biblioteca come spazio di legittimità culturale.
- Le **RELAZIONI AUMENTATE** sono pratiche di mediazione culturale che precedono l'accesso all'informazione.



BIBLIOTECA: UNA SELVA COMPLESSA

LA BIBLIOTECA NON È NEUTRA



codici culturali, aspettative,
tecnologie, norme implicite



(DIS)ORIENTANO L'ESPERIENZA
DELL'UTENTE

SELVA

≠

ASSENZA DI INFORMAZIONI



è un AMBIENTE STRATIFICATO,
denso di complessità tecnica e
costruzione simbolica



L'UTENTE SE NE VA O FINISCE PER INSEGUIRE OBIETTIVI
IMPREVISTI, DEVIATO DA PERCORSI RAMIFICATI



SMARRIMENTO & ERRANZA

*«Mi ritrovai per una **selva** oscura, ch  la
diritta via era smarrita.»*

— DANTE

*«Gli   come una gran **selva**, ove la via
conviene a forza, a chi vi va, fallire: chi su, chi
gi , chi qua, chi l  travia.»*

— ARIOSTO

**  dalla selva dantesca &   dalla selva ariostesca, la SELVA INFORMATIVA   il luogo della
perdita di legittimit  culturale e della fiducia nel poter appartenere allo spazio
istituzionale.**



ACCESSO SIMBOLICO: LA VERA SOGLIA



Molti utenti entrano fisicamente, ma non si sentono **"AUTORIZZATI ad ABITARE"** lo spazio.



Domande implicite e strategie di auto-protezione: **"Sono all'altezza?, è un posto per me?"**



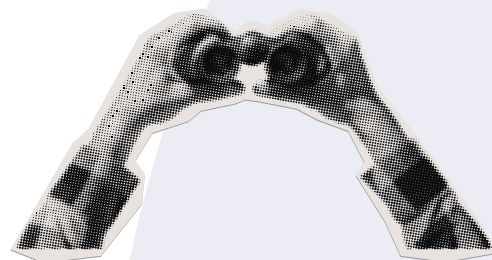
SE LA **RISPOSTA** A QUESTI
INTERROGATIVI IMPLICITI È

NEGATIVA

LA **MEDIAZIONE INFORMATIVA** FALLISCE
ANCOR PRIMA DI COMINCIARE E L'UTENTE
SI RITIRA



ACCESSO SIMBOLICO: LA VERA SOGLIA



BIAS di auto-svalutazione, prestazione e appartenenza = **ESITI RELAZIONALI** di un rapporto asimmetrico con l'istituzione.



Cultural Studies + P. Bourdieu e la **LEGITTIMITA' CULTURALE** > l'accesso ai beni simbolici è sempre socialmente distribuito e mai scontato.

IL BIBLIOTECARIO = mediatore culturale complesso



Non è un semplice intermediario tecnico tra domanda e risorsa, ma un **mediatore culturale** che lavora tra utente e patrimonio, spazio e istituzione.

In termini sociologici, **il corpo, la voce, il tempo e il lessico** diventano dispositivi concreti di mediazione istituzionale.

Ogni singola interazione ordinaria può **ridurre la distanza oppure amplificarla**, costruendo legittimità culturale o producendo, al contrario, esclusione.

CONSAPEVOLEZZA PROFESSIONALE

“Il mio tono, la mia espressione facciale, il mio approccio **manda un messaggio** a nome della biblioteca”

— Dalle risposte aperte del questionario

“Alcuni utenti a volte hanno **solo bisogno di parlare** e quindi sto lì ad ascoltarli”

— Dalle risposte aperte

**DINAMICHE SIMILI ALLA BIBLIOTECA UNISANNIO
SONO RICONOSCIUTE ANCHE DA ALTRI BIBLIOTECARI, IN CONTESTI
TERRITORIALI E ISTITUZIONALI DIFFERENTI?**

**QUESTIONARIO
<FEB-MAR 2026>**



OBIETTIVO

Far emergere
percezioni e
pratiche di
mediazione.



CAMPIONE

~200 risposte,
provenienti da
tipologie di
biblioteche e
territori diversi.

ANALISI CHIUSE

Ricorrenze e
differenze
significative
(contesto,
tipologia, risorse).

ANALISI APERTE

Codifica
induttiva,
estrazione di
scene tipiche e
lessici emotivi.

OUTPUT

Categorie
emergenti
e
mappatura
generale
delle
frizioni
relazionali.

TARGET

Comunità
professionale
bibliotecaria.

STRUMENTO

Questionario
misto (domande
chiuse +
domande
aperte).

RIFERIMENTO

K. Krippendorff,
content analysis come
processo inferenziale.



**QUESTIONARIO > DISPOSITIVO DI
CO-CREAZIONE CON I BIBLIOTECARI**



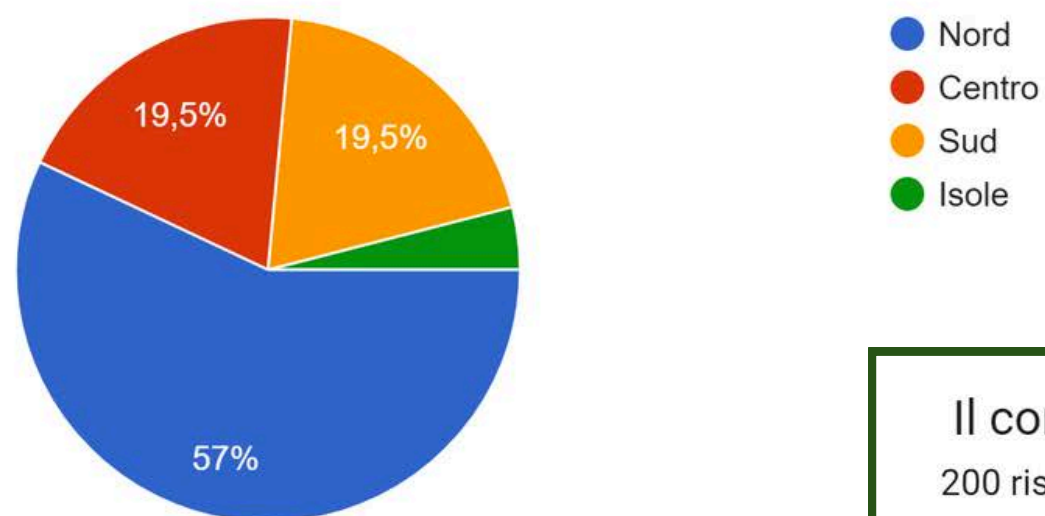
**NATURA INTRINSECA DI UNA
CATALOGAZIONE PARTECIPATA DELLA
CULTURA**

QUESTIONARIO - **DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA**



In quale area geografica si trova la tua Biblioteca?

200 risposte



TRASVERSALITÀ

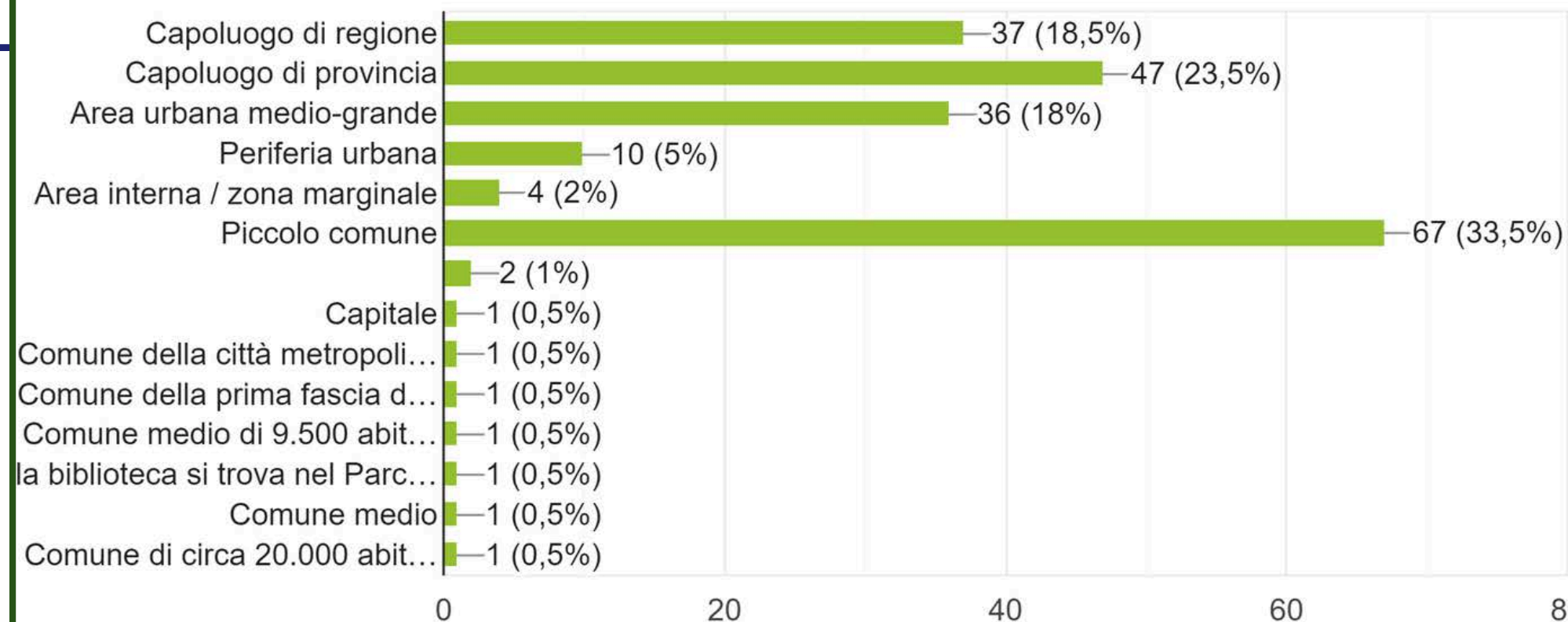
Le frizioni sono presenti ovunque, con maggiore densità dove vi sono minori risorse strutturali.

DIVARIO TERRITORIALE

Le differenze tra Nord, Centro, Sud e Isole si traducono in differenze di intensità, più che di natura dei problemi.

Il contesto territoriale in cui opera la tua Biblioteca è:

200 risposte

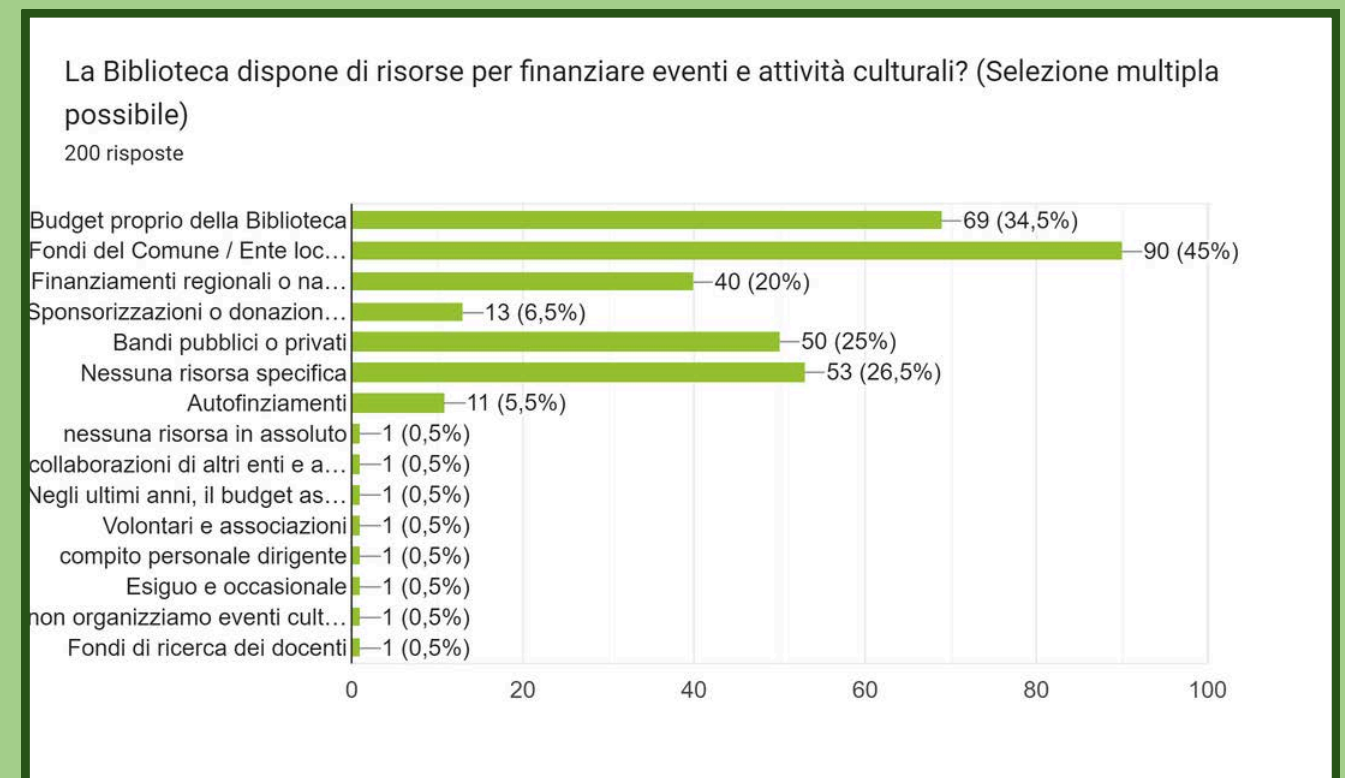
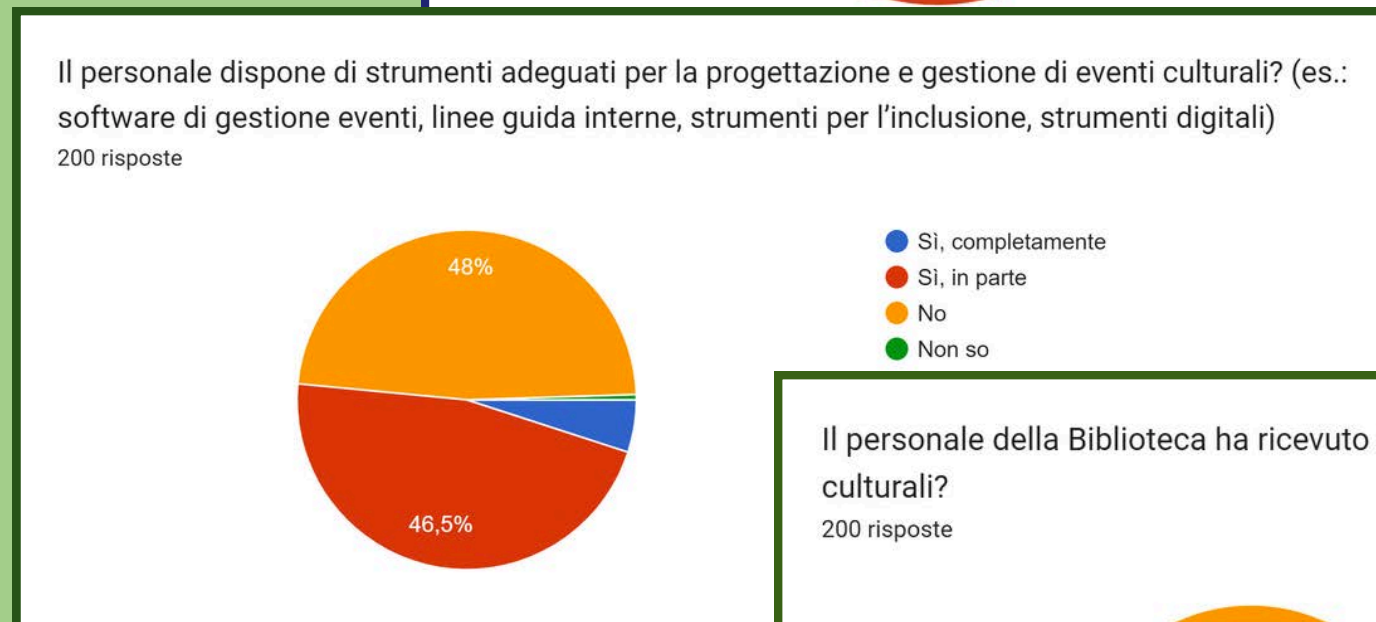
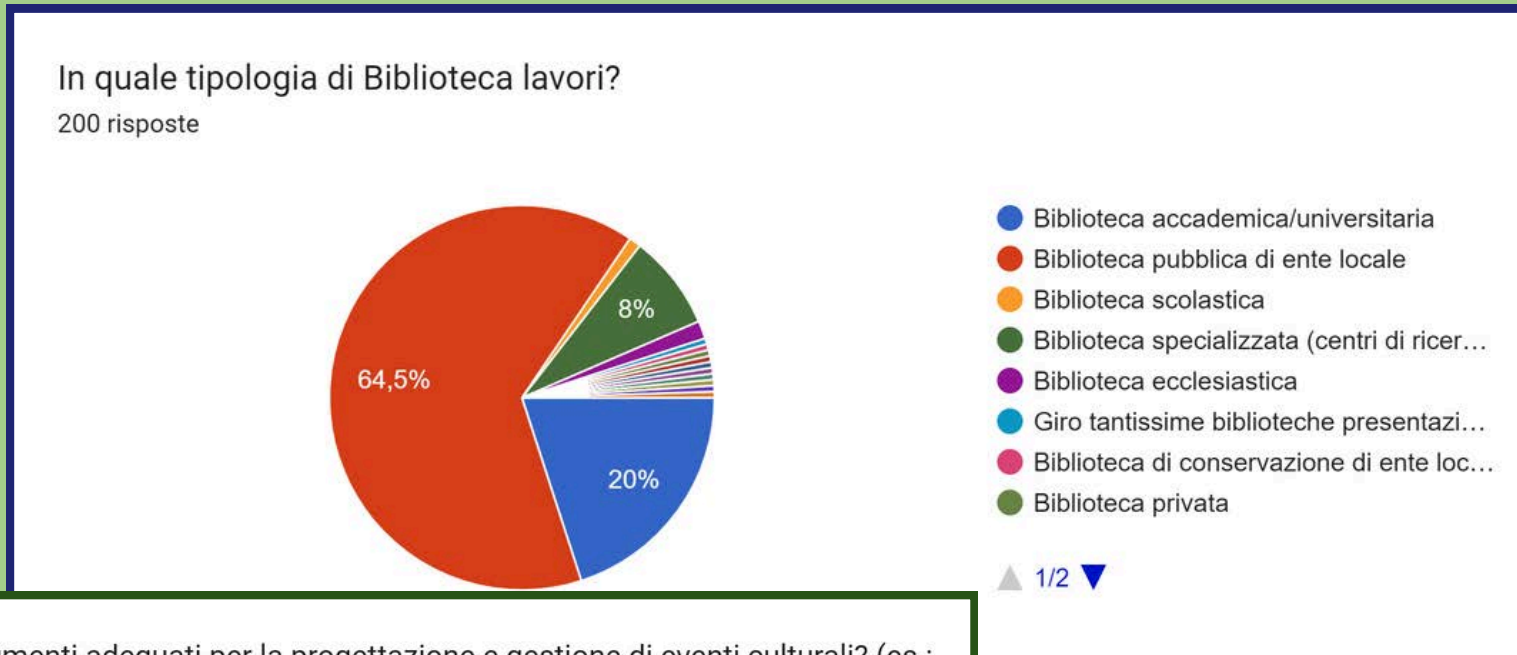


QUESTIONARIO - TIPOLOGIE DI BIBLIOTECHE E RISORSE



INSIGHT CHIAVE

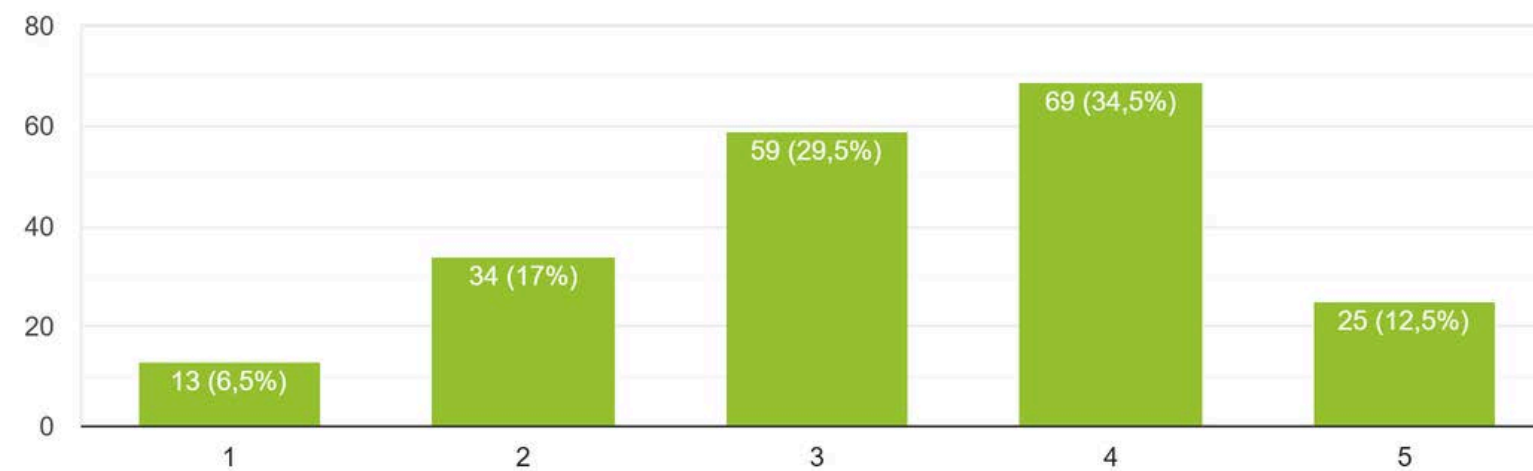
RISORSE > le stesse frizioni assumono densità diverse a seconda delle risorse disponibili!



QUESTIONARIO - ALTRI RISULTATI

Dopo la realizzazione di attività culturali, hai osservato un cambiamento nella percezione della Biblioteca come luogo "per pochi".

200 risposte



BLAH?

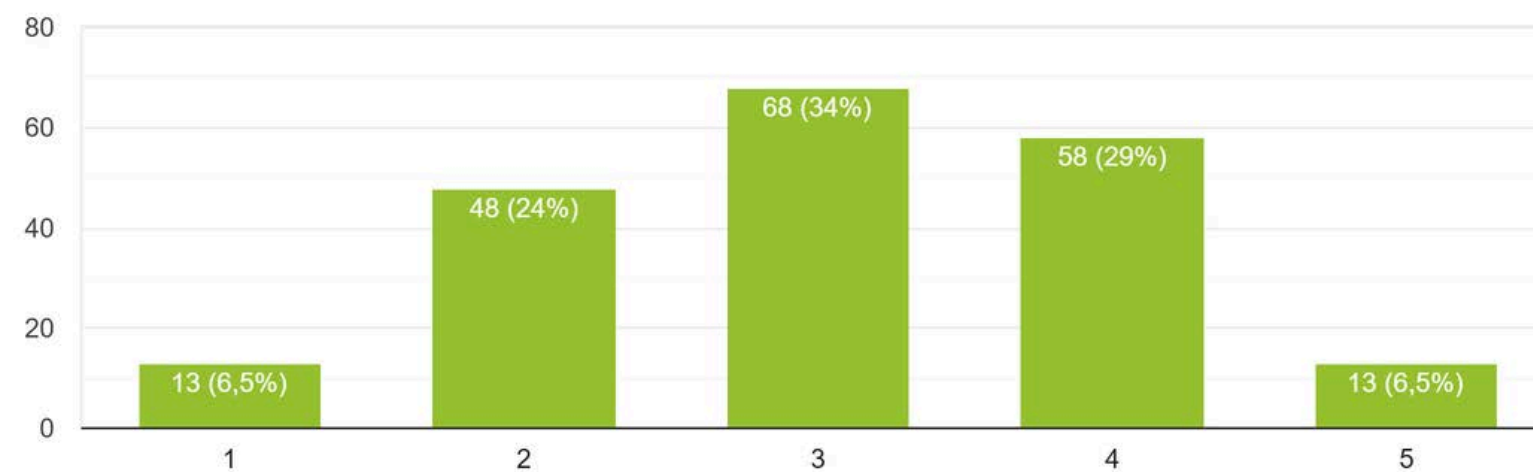
BLAH!

VOCI DAL CAMPO (Risposte aperte)

"Nella mia decennale esperienza di bibliotecaria in varie biblioteche pubbliche di Roma ho imparato che la cultura può essere portata a tutti, anche a chi pensa di non esserne all'altezza, questo è possibile progettando attività realmente accessibili e interrogandosi continuamente sul raggiungimento o meno degli obiettivi, operando se necessario cambi di rotta e dialogando con il territorio di riferimento della biblioteca."

Dopo la realizzazione di attività culturali, hai osservato un maggiore aumento dei servizi della Biblioteca:

200 risposte



BLAH?

BLAH!

VOCI DAL CAMPO (Risposte aperte)

"Spesso ci imbattiamo in strutture fatiscenti abbandonate e senza una progettazione o promozione reale che riescono tramite amicizie, politiche a far arrivare soldi e investimenti che poi sono sperperati a volte dobbiamo organizzarci eventi partendo dall'abc portandoci tavoli, sedie audio video luci... Ambienti senza pulizia senza libri usati da ass. Disabili, sportive, gruppi di balli. A volte ass meritorie dimenticate da qualsiasi forma di attenzione, gratificazioni ed aiuti economici... Questo non va bene ed è un limite alla crescita sociale culturale e comunitaria delle nostre realtà locali."

RISULTATI: GEOGRAFIE, BIAS RICORRENTI E LAVORO INVISIBILE

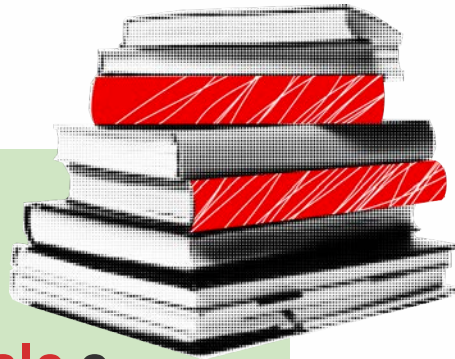
I dati confermano che le frizioni relazionali sono diffuse ovunque. La mediazione non è mai neutra: **ogni gesto contribuisce a costruire o a negare legittimità.**

BIBLIOTECHE ACCADEMICHE

Emerge con maggiore forza il **bias di prestazione**: timore di essere giudicati, di "dimostrare di non sapere" e di non sentirsi all'altezza del contesto.

BIBLIOTECHE PUBBLICHE

Risultano più visibili questioni di **legittimità culturale** e percezione della biblioteca come luogo "non destinato a tutti".



DIVARIO TERRITORIALE

Non cambia la natura dei problemi, ma la loro densità: più persistenti dove il capitale culturale istituzionale è meno integrato nel tessuto sociale.



TECNOLOGIE E RELAZIONE

Internet/tecnologie non rimpiazzano la relazione. Utili per risorse, ma **non sostituiscono ascolto, accompagnamento e fiducia.**

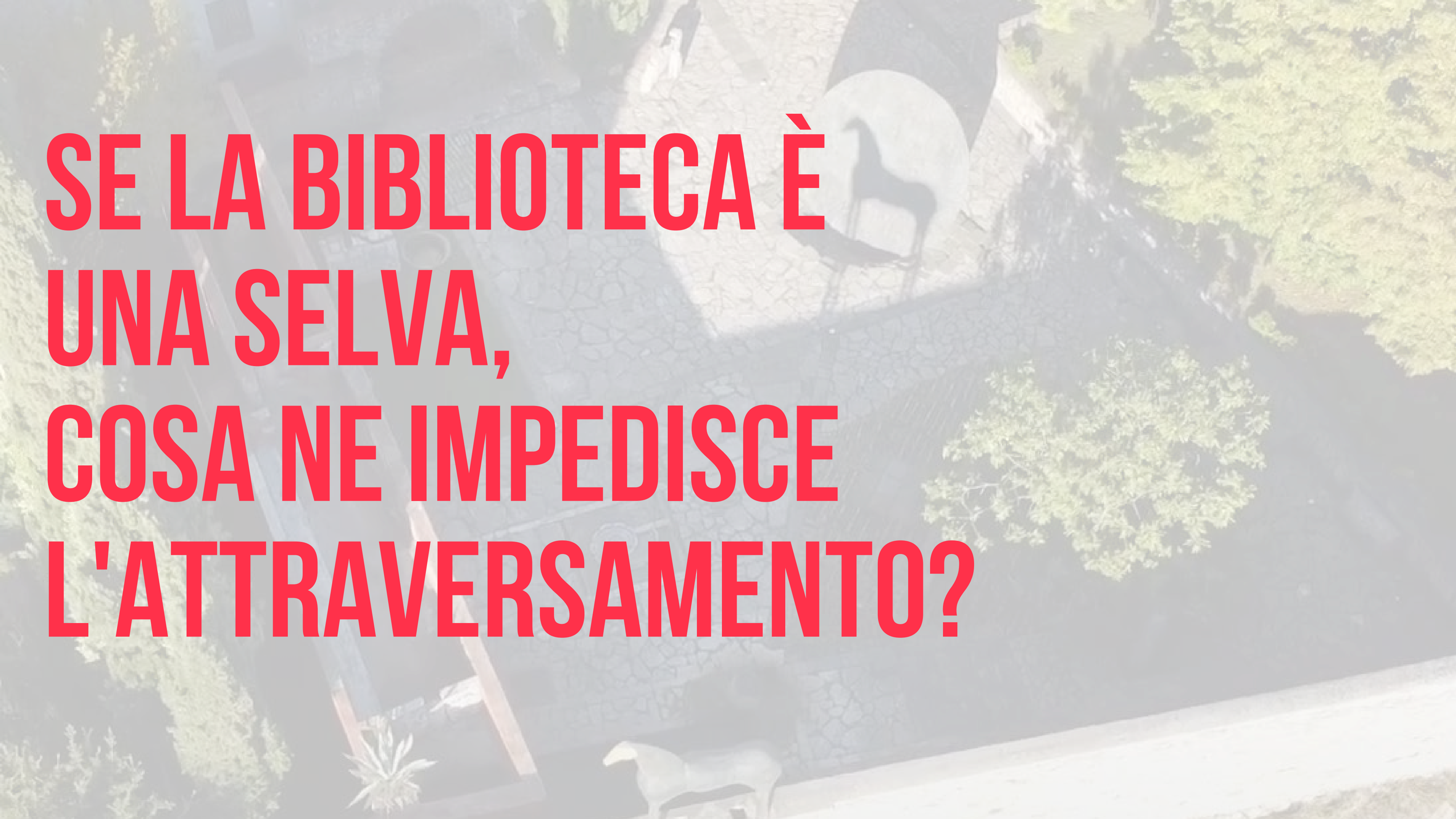
BLAH?

BLAH!

VOCI DAL CAMPO (DOMANDE APERTE DEL QUESTIONARIO):

- "Siamo ancora percepiti come luoghi dell'élite, culturale e sociale."
- "Una sorta di **vertigine informativa.**"
- "Un'accoglienza sbrigativa e un linguaggio respingente."
- "**TU PER LORO CI SEI.**"
- "Nel contesto in cui lavoro **certi bias sono proprio indotti.** Non c'è chiarezza nelle informazioni e **l'utente viene lasciato solo.**"
- "A volte anche gli eventi sono fatti tanto per... **Non si capisce a fondo l'importanza** e non viene dato il giusto risalto a quello che culturalmente e socialmente è **un servizio che deve far bene a mente e cuore.**"



An aerial photograph of a stone-paved path in a rural setting. A donkey is standing on the path, and a dog is visible in the lower foreground. The path is surrounded by greenery and trees. The text is overlaid on the left side of the image.

**SE LA BIBLIOTECA È
UNA SELVA,
COSA NE IMPEDISCE
L'ATTRAVERSAMENTO?**

IL BESTIARIO DELLA SELVA INFORMATIVA



Perché un bestiario?

Per dare forma comunicabile a frizioni relazionali ricorrenti altrimenti difficili da nominare nella pratica quotidiana.



La genesi delle "fiere"

Ogni creatura corrisponde a un cluster di risposte, fondato su dati quantitativi e tracce discorsive qualitative.



Funzione analitica

Condensare e tradurre l'attrito culturale, le aspettative simboliche e i *bias* cognitivi in figure riconoscibili per progettare relazioni aumentate.



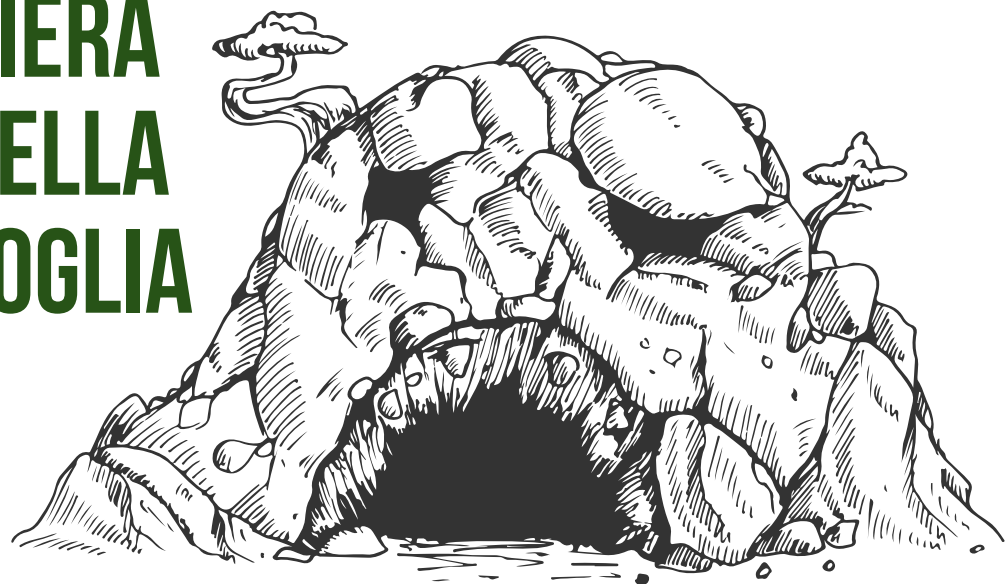
Relazioni aumentate

Un insieme di micro-mediazioni relazionali, cognitive e simboliche che precedono e rendono possibile l'accesso all'informazione.

FIGURE DEL BESTIARIO ^{vol. 1}



FIERA DELLA SOGLIA



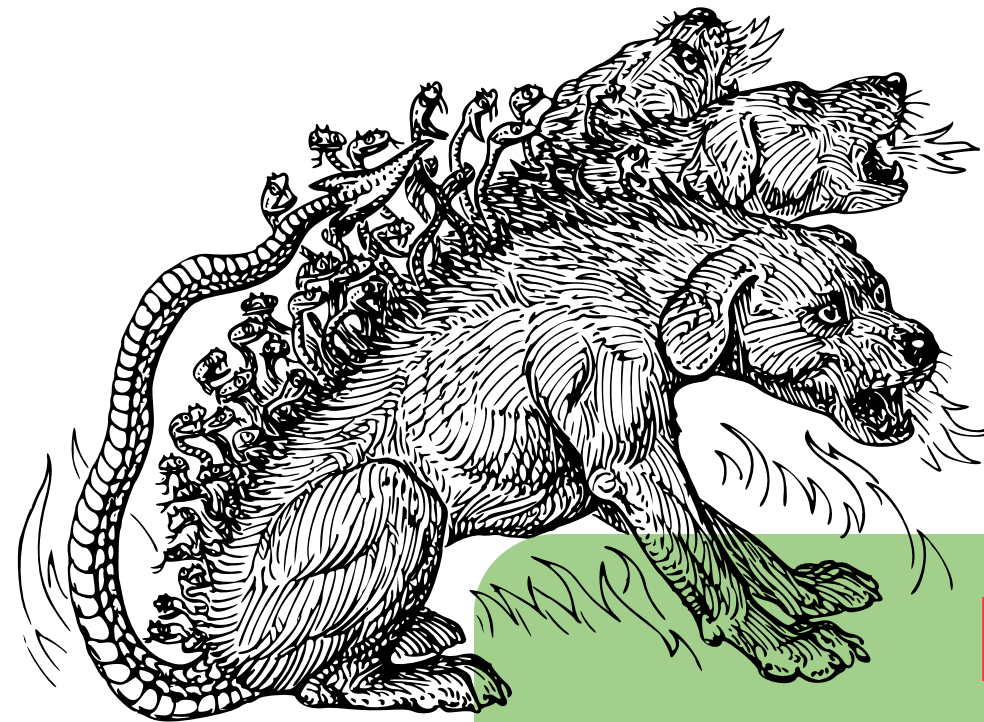
Cosa blocca?

Esitazione iniziale, accesso simbolico negato, paura di sbagliare all'ingresso.



Come mi libero della fiera?

Con relazioni che autorizzano la presenza prima ancora di erogare informazioni.



CERBERO DELLA PRESTAZIONE

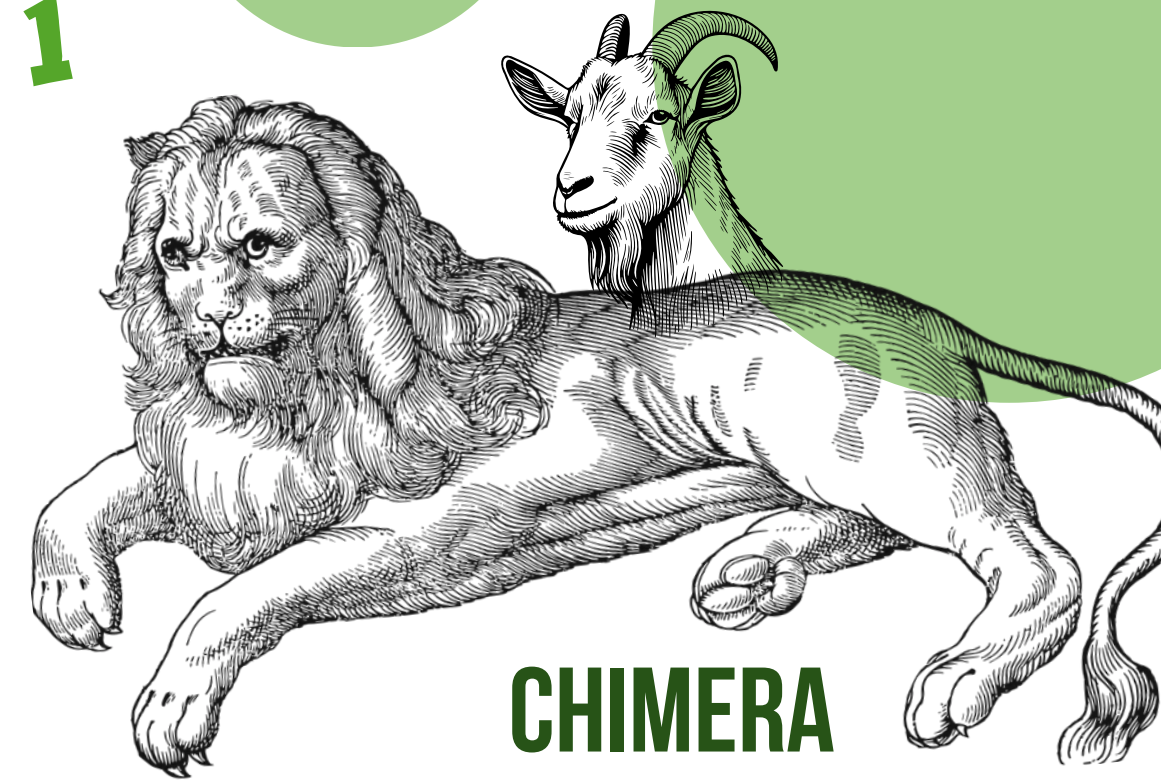
Cosa blocca?

Timore del giudizio implicito (es. "dimostrare di non sapere" in ambito accademico).



Come mi libero della fiera?

Sospensione dell'errore, accompagnamento che costruisce fiducia senza certificare competenze.



CHIMERA DELL' OVERLOAD

Cosa blocca?

Ritiro cognitivo di fronte all'eccesso di opzioni e all'abbondanza paralizzante di risorse.

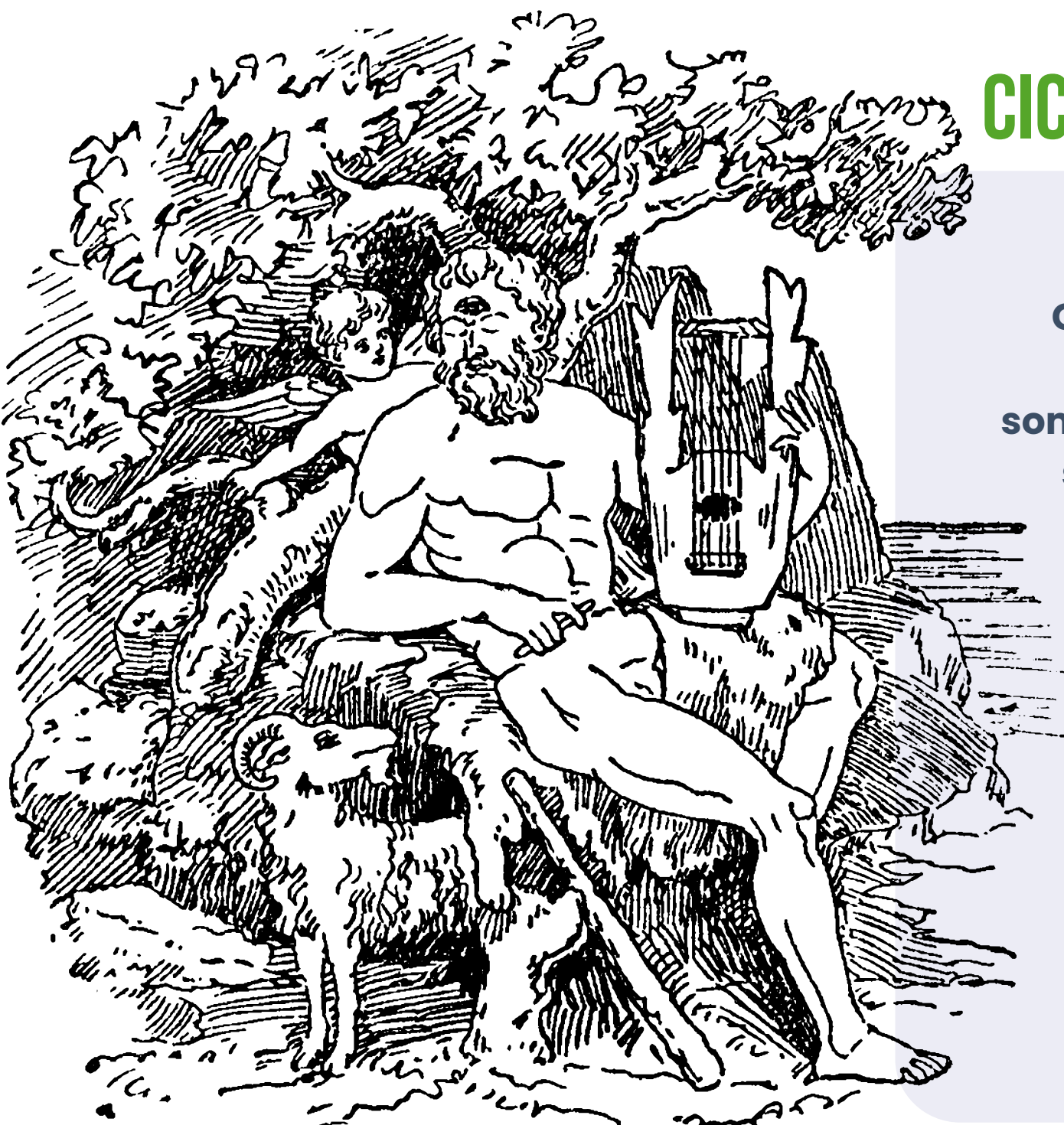


Come mi libero della fiera?

Costruire micro-mappe cognitive per orientare l'utente e ridurre la paralisi da scelta.

FIGURE DEL BESTIARIO

vol. 2



CICLOPE DELL'INVISIBILITÀ

Cosa blocca?

Colpisce i bibliotecari. Il lavoro relazionale e di cura resta sommerso, informale e affidato alla sola disponibilità individuale.



Come mi libero della fiera?

Esigenza di formalizzare la mediazione come pratica strutturale e riconosciuta.



MASCHERA DELL'OBBLIGO

Cosa blocca?

Percezione della biblioteca solo come strumentale e del dovere, assenza di esplorazione libera.



Come mi libero della fiera?

Legittimando interessi non canonici e sollevando temporaneamente il peso istituzionale.

CASO STUDIO

CHIACCHIERE IN BIBLIOTECA



Campagna hype "Squid Game"

Svelare una biblioteca che **NON È AFONA** né silenziosa, e che sappia adeguarsi alle novità.



Rinegoziazione delle gerarchie simboliche.

Incontro tra studenti, Erasmus, docenti e comunità beneventana in un **contesto non sacrale**, e privo di *performance*.



Dispositivo di autorizzazione

L'esperienza ludica e conviviale **ha annullato i bias preesistenti** rendendo gli spazi della biblioteca, e i suoi servizi, accessibili a tutti e conoscibili.

Gli utenti sono **RITORNATI**, dicendo, "Ora so dove andare".



CASO STUDIO

CHIACCHIERE IN BIBLIOTECA



Cambio di paradigma

Prima della domanda informativa, **si è costruita una relazione**, dando punti fissi e persone di riferimento.

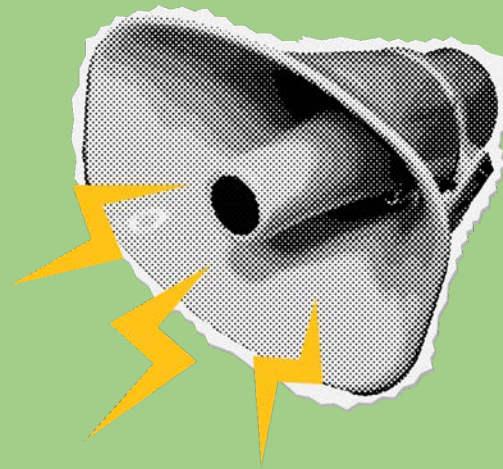


Strategia proattiva

Abbiamo deciso di creare la domanda prima che venga presentata, progettando **altri eventi cuciti sulla nostra utenza attuale e potenziale** (es. Biblioblitz, Tombola letteraria, BiblioGameArena, Libro Sospeso).



Dal dovere al desiderio:

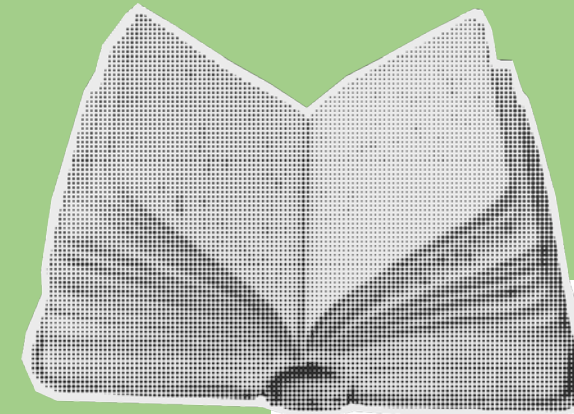


LEGGERE = PRATICA DI BENESSERE



INDIVIDUALE & COLLETTIVA

- La **CULTURA** è ancora percepita come **OBBLIGO** performativo più che come pratica di benessere.
- Le **RELAZIONI AUMENTATE** possono riattivare curiosità, desiderio culturale e senso di appartenenza, "ABITANDO" la biblioteca, non solo attraversandola.



“

Leggere è un vizio che alimenta un **fabbisogno culturale**, spesso dimenticato crescendo,
RECUPERIAMOLO!

— Prof.ssa Chiara Faggiolani

CASSETTA DEGLI ATTREZZI – RELAZIONI

AUMENTATE



Micro-mediazioni operative, relazionali e cognitive già praticate ma spesso invisibili!



SOSPENSIONE DEL GIUDIZIO

Accogliere la richiesta senza trasformarla in prova di incompetenza.



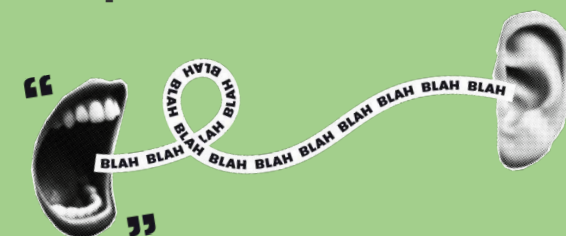
FAMILIARIZZAZIONE CON LO SPAZIO

Accompagnare, uscire dal bancone, creare occasioni non performative in cui sia legittimo sostare.



LINGUAGGIO CALIBRATO

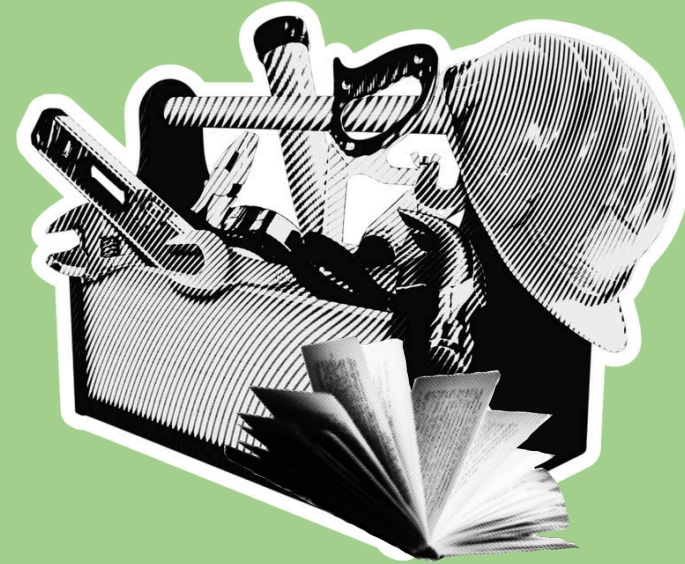
Tradurre il lessico tecnico in modo preciso ma non escludente.



ASCOLTO E CONTINUITÀ

Fare in modo che l'utente percepisca che qualcuno c'è e resta accanto anche se la risposta non è immediata.

CASSETTA DEGLI ATTREZZI – RELAZIONI AUMENTATE

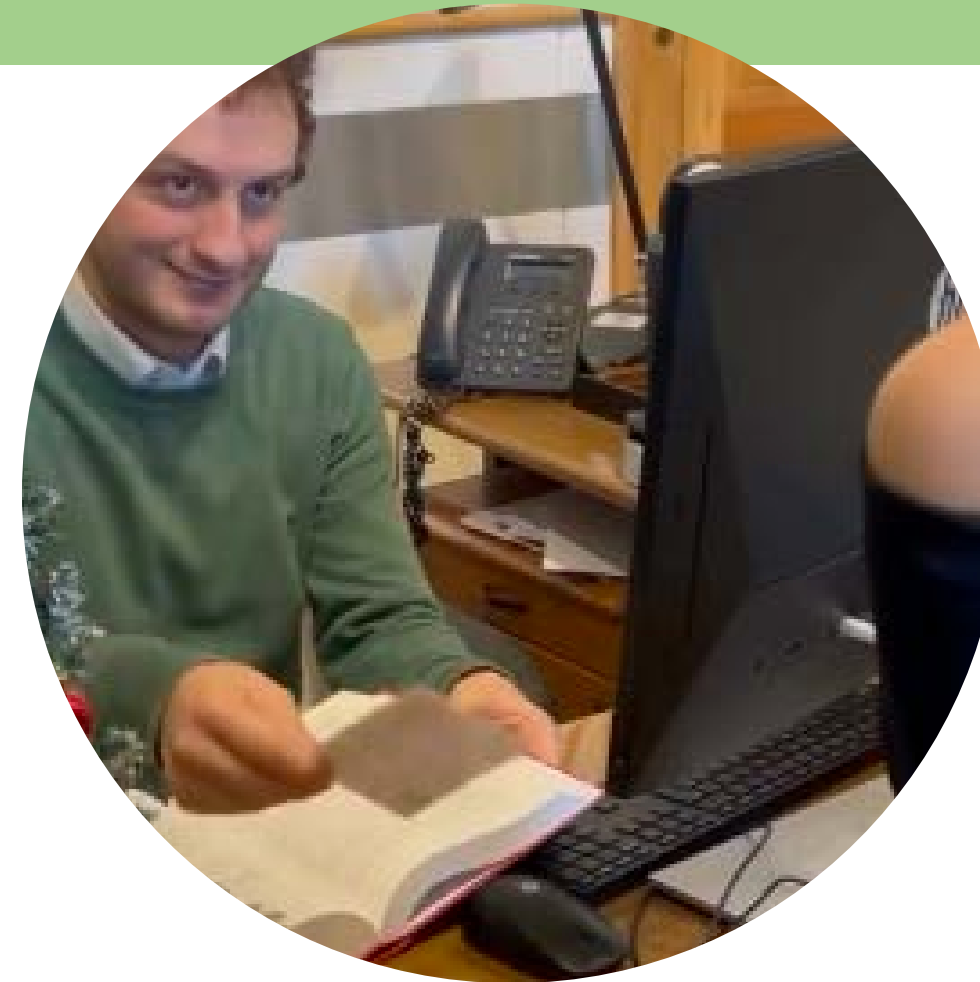


Micro-mediazioni operative, relazionali e cognitive già praticate ma spesso invisibili!



MICRO-MAPPE COGNITIVE

Ridurre la complessità suggerendo un primo passo praticabile, soprattutto in caso di overload.



USO NON SOSTITUTIVO DELLE TECNOLOGIE

Strumenti digitali utili per orientare, ma non sostituiscono mai la relazione (dato netto dal questionario).

**BISOGNA INVESTIRE DOVE L'ACCESSO SI COSTRUISCE
DAVVERO**

NON SOLO SPAZI E TECNOLOGIE:

IL LAVORO RELAZIONALE

È INFRASTRUTTURA

CULTURALE



che RICHIEDE

POLITICHE di INVESTIMENTO

**FORMAZIONE e
PROGRAMMAZIONE
CONTINUA**

**VALORIZZAZIONE del RUOLO del
BIBLIOTECARIO = attore attivo nei
processi formativi e culturali.**

USCIRE DALLA SELVA

NON SIGNIFICA SEMPLIFICARLA



SIGNIFICA RENDERLA

ATTRAVERSABILE



Con la **progettazione di esperienze e sentimenti** che costruiscano **familiarità, inclusione attiva e capitale sociale condiviso.**



QUINDI ...

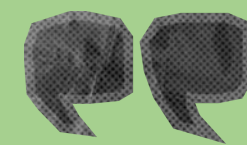
CON LE RELAZIONI AUMENTATE!



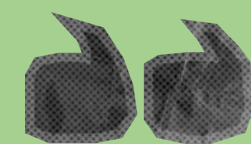
GRAZIE

PER

L'ATTENZIONE!



***è nell'ERRANZA che si
produce conoscenza =
UN'ESPERIENZA COMUNE DEL
CAMMINO!***



**LOREDANA CERRONE
VALERIA DI DIO
BIBLIOTECA@UNISANNIO.IT**