

RITA BERTANI – PAOLA BROCCO*

***Quanti siete? Dove andate? E quali lingue parlate?
Bibliotecari alla ricerca dei propri pubblici***

TITLE: *How many of you are there? Where are you going? And what languages do you speak? Librarians in search of their audiences.*

ABSTRACT: This work originates from a collaborative effort and was published in the proceedings of the 20th *Stelline Conference: Libraries Beyond – New Territories of Interdisciplinarity*. It highlights the critical role of librarians in understanding users' needs and designing educational pathways tailored to them. The distinction between 'audience' and 'community' is explored, stressing the importance of engaging both groups effectively. The document emphasizes the role of Information Literacy and other lifelong learning skills, including relational (active listening, facilitation) and technical (context analysis, mixed-method inquiry). Several strategies and frameworks, such as *EntreComp*, *DigComp*, and *GreenComp*, are discussed, offering structured approaches to user-centered education. Libraries are positioned as active learning spaces that must continuously evolve to meet diverse and interdisciplinary needs.

KEYWORDS: Professional skills; Community; User-centered education; Frameworks; Learning community.

Il tavolo nasce da un preliminare lavoro di gruppo con periodici incontri online che ha visto la redazione di un articolo pubblicato nel volume delle relazioni del 20° convegno delle *Stelline Biblioteche oltre: i nuovi territori dell'interdisciplinarietà*. Di centrale importanza per i bibliotecari educatori e formatori è lo sviluppo delle competenze nella conoscenza dei pubblici, al fine di identificare i loro bisogni e creare percorsi formativi centrati sull'utente. Il documento esplora la distinzione tra pubblico e comunità, evidenziando come le biblioteche debbano essere in grado di coinvolgere e comprendere entrambi. Viene discussa l'importanza della formazione in biblioteca, con un focus sull'*Information Literacy* e altre competenze chiave per l'apprendimento permanente, relazionali o tecniche (attenzione sostenuta, ascolto attivo, facilitazione, analisi del contesto e tecniche di indagine quanti-qualitativa). Diverse sono le strategie e gli strumenti presentati come l'utilizzo di framework educativi come *EntreComp*, *DigComp* o *GreenComp* per la costruzione di proposte formative *user-centered*.

KEYWORDS: Competenze professionali; Community; User-centered education; Frameworks; Comunità di apprendimento.

DOI: <https://doi.org/10.60923/issn.2240-3604/25988>

Copyright © 2025 The Authors

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

<<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>>

"Chi siete? Dove andate? Un fiorino!" Chi e cosa abbiamo trovato al tavolo

1 Il nostro tavolo, *Conoscere i propri pubblici per progettare percorsi informativi*,¹ tenutosi durante la sessione *Strumenti e strategie per imparare*

* RITA BERTANI, Biblioteca Universitaria di Bologna, Referente formazione AIB Emilia-Romagna, rita.bertani2@unibo.it; PAOLA BROCCO, Biblioteca Gino Tomasi del MUSE-Museo delle scienze

a insegnare del 30° Convegno delle Stelline, ha visto la partecipazione di otto professioniste: una insegnante, una progettista educativa, tre bibliotecari accademici, una bibliotecaria specialistica, due bibliotecarie pubbliche. L'interazione e il confronto tra pari è stato il punto di forza e il perno centrale di questo incontro condotto da Rita Bertani e Paola Brocero.



Fig. 1 – Due momenti dell'evento.

Come è noto, confronto tra pari e interazione tra colleghi sono due aspetti cruciali e interconnessi della formazione continua e dello sviluppo professionale per i bibliotecari perché coinvolgono tutti gli esperti dell'informazione indipendentemente dalle loro competenze mettendoli sullo stesso piano ricettivo. All'interno del cosiddetto giro di tavolo, l'uso della 'parola circolare'² ha permesso di creare un ambiente di apprendimento ricco e collaborativo integrando e amalgamando le prospettive per quanto esse possano essere distinte e diverse fra loro, portando ad un loro rafforzamento. Questa pratica diventa valida per qualsiasi forma di comunicazione, scambio e collaborazione che avviene tra professionisti dell'informazione, indipendentemente dal loro livello di esperienza o dalla loro area di specializzazione; essa può avvenire in contesti formali (come, ad esempio, il nostro tavolo) o informali (come conversazioni in pausa-caffè). Da un primo giro di domande conoscitive abbiamo cercato di far entrare i partecipanti al gruppo in connessione fra

di Trento, Referente formazione AIB Trentino-Alto Adige, paola.brocero.bcr@gmail.com. Per tutti i link presenti, ultima cons.: 20 maggio 2025.

¹ Si veda la relazione *Conoscere i propri pubblici per progettare percorsi formativi in Biblioteche oltre: i nuovi territori dell'interdisciplinarietà: relazioni convegno* (Milano 12- 13 marzo 2025), Milano, Biblioteche oggi APS; Milano, Editrice bibliografica, 2025, pp. 70-76. (DOI: 10.53134/9788893576765) che ha visto la collaborazione di Rita Bertani, Paola Brocero, Carla Colombati, Camilla Notarbartolo.

² Si veda sull'argomento PINO DE SARIO, *Professione facilitatore*, Milano, FrancoAngeli, 2005; ID., *Il bibliotecario facilitatore*, Milano, Editrice Bibliografica, 2015.

loro creando un ambiente di apprendimento ricco, collaborativo, che potesse favorire lo scambio non solo di *good practises* ma anche di informazioni applicabili nel quotidiano. L'obiettivo che ci eravamo proposte era di lasciare ai partecipanti materiali e spunti utili al loro lavoro e permettere loro di costruire una rete professionale che potesse rivelarsi preziosa per opportunità future e per il supporto continuo, ma ancora di più di lasciarli navigare verso lo scambio libero di strategie per imparare a conoscere i propri pubblici.

Partendo dalla loro autorappresentazione si è posta la domanda sulla conoscenza dei pubblici dei loro Enti e se per loro ci fosse una differenza fra pubblico e pubblici. Le risposte sono state molteplici: l'insegnante e le bibliotecarie specialistiche hanno immediatamente identificato il proprio pubblico di riferimento; mentre le bibliotecarie di pubblica lettura, pur identificando un possibile target (i ragazzi delle scuole elementari e secondarie di primo grado), non hanno saputo restringere ulteriormente il focus. Agganciandoci a questa solo apparente mancanza di identificazione, e attingendo ai materiali prodotti per la sessione (che saranno analizzati in seguito), abbiamo chiesto ai partecipanti che cosa intendessero per pubblico e quali caratteristiche potessero identificare in esso. Lo scambio ha evidenziato come non tutti i partecipanti conoscessero e applicassero le *user personas*, mentre più noto anche se comunque non sempre applicato era lo standard internazionale delle competenze digitali (*DigComp*).³ Il confronto ha permesso a tutti di approfondire l'argomento e di far emergere in modo maieutico una definizione condivisa di *user personas* che qui riprendiamo, sintetizzando, con le parole di Anna Busa:

Le *personas* sono archetipi sviluppati per rappresentare le caratteristiche principali dei nostri utenti. Ci aiutano a raffigurare comportamenti, bisogni, desideri, problemi, caratteristiche.⁴

Come fossero investigatori, il gruppo si è concentrato sui passaggi fondamentali per la costruzione di una *personas*:⁵ ognuno nel suo ambito, ha scelto un nome a cui è stata abbinata idealmente una foto per rendere reale l'identikit; si è proceduto alla definizione dei dati demografici (età, genere, posizione geografica) e al background personale e culturale. Si rende necessario sottolineare come questo aspetto nello specifico abbia evidenziato una forte disomogeneità in modo particolare fra le strutture accademiche o di alta formazione e quelle pubbliche dove è molto alta la barriera linguistica e, in parte, culturale. Passaggio fondamentale è stato

³ *DigComp 2.2, The Digital Competence framework for citizens. With new examples of knowledge, skills and attitudes*, Publications Office of the European Union, 2022, <<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>>.

⁴ ANNA BUSA, *Come facilitare l'incontro con i pubblici della biblioteca. L'introduzione delle personas*, Milano, Editrice bibliografica, 2020, p. 10.

⁵ DESIGNERS ITALIA, *Definisci le personas*, 8.8.2024, <<https://designers.italia.it/risorse-per-progettare/comprendere/esperienza-utente/definisci-le-personas/>>.

l'identificazione degli obiettivi e delle motivazioni che portano gli utenti a cercare e usare i servizi della biblioteca e in modo particolare i loro bisogni. Successivamente si è passata all'analisi dei punti di forza e debolezza (analisi SWOT)⁶ e alla identificazione dei problemi che i servizi della biblioteca potrebbero risolvere. Molto diversa è stata la descrizione delle abitudini e dei comportamenti delle *personas* create, soprattutto per quanto riguarda il loro grado di conoscenza approfondita della lingua italiana e di alfabetizzazione tecnologica (canali di comunicazione, media etc.) dovuto al diverso ambiente nel quale erano stati pensati. In ultima istanza ad ogni *personas* è stata attribuita una frase chiave, una citazione che riassume la personalità e gli obiettivi principali e che poteva aiutare il bibliotecario ad identificarla velocemente e a ricordarsi di essa in seguito. Partendo ancora una volta dallo stato del tavolo si è voluto approfondire la differenza e il passaggio da utente a pubblico, questa volta declinato al singolare, identificato singolarmente in quanto molto ben calato all'interno della realtà circostante. Snodo cruciale nel passaggio è la trasformazione della modalità con cui le biblioteche interagiscono con la comunità tenendo bene a mente come l'idea di pubblico includa il concetto di utente ma non si limiti solo a chi già frequenta la biblioteca ma anche a chi vi orbita attorno senza cadere nella sua sfera di gravità.⁷

PERSONA N. 1 Nome Ruolo e/o attitudine Fascia d'età “ [Cosa pensa di questo tipo di servizio] Lorem ipsum it Designers Italia	PROFILO BACKGROUND [Qual è la sua situazione e stile di vita] CULTURA DIGITALE [Livello di dimestichezza con il digitale] CONOSCENZA DELL'AMBITO [Familiarità con la tipologia di servizio] FREQUENZA D'USO [Quanto spesso usa il servizio]	USO DEL SERVIZIO COMPORTAMENTI [Come utilizza il servizio] NECESSITÀ [Quali sono le sue esigenze] DIFFICOLTÀ [Quali ostacoli affronta]
--	---	---

Fig. 2. Scheda tipo per la descrizione delle personas⁸

⁶ TERRY HILL, ROY WESTBROOK, *SWOT Analysis: It's Time for a Product Recall*, «Long Range Planning», XXX, 1, 1997, pp. 46-52 e ANNA BUSA, *Comunicare la biblioteca al tempo dell'IA. Strategie e nuovi scenari da esplorare*, Milano, Editrice Bibliografica, 2025, p. 29.

⁷ Si veda R. DAVID LANKES, *Guida alla biblioteconomia moderna*, Milano, Editrice Bibliografica, 2022; *Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022*, «AIB Studi», 62/2, pp. 431-434, <<https://doi.org/10.2426/aibstudi-10097>>; e ancora, ANNA MARIA TAMMARO, *Biblioteche centrate sulle comunità ed innovazione: la percezione dei bibliotecari*, «Bibelot», XXX, 2-3, 2024, pp. 1-7.

⁸ L'immagine, fa parte dei materiali della sessione ed è tratta da *Modello Personas*, Designer Italia, <<https://designers.italia.it/kit/esperienza-utente/>>.

Sì, ma come può avvenire questo coinvolgimento?

Questa domanda ci permette di ritornare alla problematica emersa dalle bibliotecarie di pubblica lettura, ci si è interrogati su quali metodi e strumenti venissero applicati per cercare di coinvolgere i ragazzi nella vita della biblioteca. Le colleghe hanno riferito di non riuscire a coinvolgerli nei progetti della biblioteca pur lavorando con gli insegnanti ma sempre al di fuori della struttura scolastica. Questo ha aperto il confronto con il resto del tavolo sulle tecniche che potessero essere maggiormente coinvolgenti nella risoluzione di questo problema. Alcuni partecipanti hanno suggerito di integrare maggiormente la scuola con la biblioteca cercando un maggiore supporto dal Dirigente Scolastico; altri invece hanno consigliato di coinvolgere i ragazzi in sessioni di gioco in biblioteca. L'obiettivo era di creare servizi inclusivi, accessibili a tutti e centrati sulle esigenze espresse e non solo ipotizzate dal bibliotecario per rispondere alle necessità della comunità che insiste sulla biblioteca. Forti di questi suggerimenti, abbiamo cercato di approfondire il tema del *branding* della biblioteca e in quale modo venisse percepita la biblioteca e la figura del bibliotecario. Citando Anna Busa:

Il brand della biblioteca, [...] non si limita a una designazione nominale: esso rappresenta un insieme di valori, di emozioni, significati che, a loro volta, costituiscono una promessa per l'utenza. Per tale motivo, risulta cruciale intervenire sulla costruzione delle percezioni, aggiornate i linguaggi comunicativi, segmentate e analizzate il pubblico di riferimento, e ridefinire immagine, identità e strategie di marketing (culturale).⁹

Anche in questo caso le risposte sono state molto diverse ed influenzate dalla tipologia di biblioteca: forte il riconoscimento di figure come la progettista didattica, abituata a interagire ad alti livelli e ad applicare standard internazionali, mentre molto meno evidente l'esistenza della bibliotecaria scolastica e dell'insegnante. Queste figure professionali hanno evidenziato come, molto spesso, la difficoltà di essere riconosciute derivi proprio dalla problematicità di spiegare i propri progetti e la propria offerta agli stakeholder o partner della comunità, incontrando non solo resistenza ma anche quasi diffidenza. La necessità di confronto sulle tecniche per potersi rendere maggiormente visibili ha innescato un ulteriore momento di dialogo costruttivista fra tutte le partecipanti al tavolo.

Esperienze al microscopio: cosa so fare e cosa non conosco

Come già spiegato sopra, molti dei partecipanti hanno riferito che utilizzano solo dei questionari conoscitivi per avere i *desiderata* formativi del proprio pubblico, ma non sempre supportati da un approfondito studio delle indicazioni internazionali e nazionali circa la profilazione dei pubblici. Un altro strumento citato è stato il sondaggio, anche in forma anonima, per avere feedback sulle attività passate, presenti e future della biblioteca. Meno

⁹ A. BUSA, *Comunicare la biblioteca al tempo dell'IA*, cit., p. 75.

usata l'analisi dei dati derivati dai gestionali per la forte disomogeneità tra i vari software e fra i dati che vengono raccolti. Dalla discussione è emerso come questo tipo di rappresentazione quantitativa e qualitativa possa essere di aiuto nel migliorare la comunicazione della biblioteca e delle sue attività, permettendo una targetizzazione più mirata.¹⁰

Il gruppo, che ha identificato come poco utilizzata l'analisi della comunità nella sua accezione di studio demografico e studio delle caratteristiche della comunità locale per identificare i potenziali utenti della biblioteca, ha riconosciuto come punto di forza l'osservazione diretta degli utenti della biblioteca per capire come utilizzano in concreto le risorse, i servizi e gli spazi. Caso comune di molte biblioteche pubbliche è l'utilizzo da parte dei ragazzi degli spazi per lo studio, ma senza utilizzare realmente le risorse della biblioteca stessa, come confermato dalle colleghe delle biblioteche pubbliche portando la loro esperienza. Una procedura comune adottata da molte partecipanti era di portare le proprie proposte direttamente agli istituti scolastici o di formazione cercando con loro punti comuni di azione e coinvolgimento degli studenti. Dal gruppo sono giunti suggerimenti circa una migliore costruzione del rapporto con questo tipo di istituzioni. Diverso è il tipo di interazione con il proprio pubblico che hanno portato le biblioteche accademiche e di alta formazione. In questo caso molto forte è la coscienza del ruolo della biblioteca all'interno della diffusione del sapere e della fruizione dei corsi o attività proposti.

La cassetta degli attrezzi del bibliotecario: dalle competenze umane a quelle tecniche

Quali sono gli attrezzi sui quali il bibliotecario può contare, quali sono le competenze che può far mettere in campo per portare a casa il miglior risultato possibile? Questa domanda era all'origine del tavolo e su di essa abbiamo basato le considerazioni del già citato articolo presentato all'interno degli atti del Convegno delle Stelline.¹¹ Molteplici sono gli strumenti sui quali il bibliotecario può fare affidamento e si suddividono in due categorie: una maggiormente tecnica (possiamo chiamarle *hard skills*) mentre l'altra afferente a competenze trasversali e umane (le spesso citate *soft skills*).

Sebbene sembrino fra loro mondi completamente distanti e distaccati questo non è corretto perché entrambe possono essere lette, citando Viviana Vitari, come «la capacità di ciascuno di mobilitare e combinare tutte le risorse di cui si dispone per affrontare i compiti di realtà».¹²

¹⁰ Per approfondimenti si rimanda a CHIARA FAGGIOLANI, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca. Il potere delle parole per misurare l'impatto*, Milano, Editrice Bibliografica, 2019; EAD., *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012; ALISON PICKARD, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010.

¹¹ *Conoscere i propri pubblici per progettare percorsi formativi*, cit.

¹² VIVIANA VITARI, *Come allenare le soft skills del bibliotecario*, Milano, Editrice Bibliografica, 2022, p. 9.

Prima di proseguire, si ritiene opportuno specificare meglio cosa si intenda per *soft skills* e qui ci torna in soccorso Vitari:

abilità che si sviluppano o emergono in contesti sociali e professionali, forniscono risposte adattive al contesto, si integrano necessariamente e progressivamente alle competenze tecniche o specialistiche, sono interdisciplinari e si acquisiscono lungo tutto l'arco della vita.¹³

Questo perché, le competenze:

non sono 'cose'. Sono relazioni. [...] sono inoltre caratteristiche intrinseche alla personalità e la personalità è incrementale, può cioè evolvere per tutti, adulti compresi.¹⁴

Già nei paragrafi precedenti sono state messe in evidenza alcune competenze di entrambi i campi. Partiamo dall'analisi del campo relazionale: l'esperienza su cui si basa questo articolo rientra in quella particolare competenza trasversale che si può riassumere, sempre citando Vitari, come «saper riflettere sull'esperienza».¹⁵ Infatti, all'interno del tavolo di lavoro si è creato un ambiente costruttivista nel quale ogni singolo partecipante ha tratto beneficio dal racconto e dalle esperienze pregresse dell'altro. Questo è possibile solamente se si presta attenzione in modo intenzionale e pieno, riuscendo anche a riformulare i passaggi chiave così da essere completamente dentro la discussione; arrivando anche ad esercitare un ascolto attivo,¹⁶ mantenendo l'attenzione costante e vigile.¹⁷ All'interno dell'ambiente di lavoro, un'ulteriore soft skill da applicare è la capacità relazionale e di facilitazione¹⁸ sia nella parte di relazione fra il singolo e il gruppo o singolo e stakeholder, sia nella gestione delle tempistiche di lavoro e nella discussione (far girare la parola, saper chiudere una riunione, etc.). Ultima, ma in realtà alla base di tutte le competenze relazionali sopracitate, è l'empatia che permette al bibliotecario di interagire in modo naturale e spontaneo con tutti gli attori in campo senza porsi al di sopra di essi.

Come precedentemente detto, oltre a questa tipologia di competenze è necessario adottare anche competenze tecniche per le quali ogni realtà presenta delle particolarità che non possono essere previste a priori e che

¹³ *Ibid.*

¹⁴ EAD, *Come sviluppare le competenze informali del bibliotecario*, Milano, Editrice Bibliografica, 2020, p. 9.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Sull'ascolto attivo si vedano ad esempio ANNA RITA COLASANTI, RAFFAELE MASTROMARINO, *Ascolto attivo*, Roma, Ifrep, 1994.

¹⁷ Per approfondimenti si vedano gli studi di DANIEL SIEGEL, *La mente relazionale: neurobiologia dell'esperienza interpersonale*, Milano, Cortina, 2001. In modo particolare, l'esperimento di CHRISTOPHER CHABRIS e DANIEL SIMONS, *Gorillas in our midst: sustained inattention blindness for dynamic events*, «Perception», XXVIII, 9, 1999, pp. 1059-1064 (doi: 10.1068/p281059), <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10694957/>>.

¹⁸ PINO DE SARIO, *Metodi e tecniche della facilitazione esperta*, Pisa, Pisa University Press, 2014.

rappresentano l'imprevisto che il bibliotecario dovrà fronteggiare da solo. Nelle competenze tecniche si possono annoverare tutti i particolari strumenti che permettono al bibliotecario di comprendere, su basi di dati quantitativi e qualitativi, l'ambiente nel quale opera e che sono emersi dai lavori del tavolo. Si tratta infatti della capacità di effettuare una buona lettura del contesto nel quale opera (attraverso analisi del contesto o SWOT); l'analisi quantitativa e qualitativa dei dati estrapolati dai software in uso; l'uso di tecniche di raccolta, interpretazione e analisi dei dati relativi a determinati stimoli della comunità (come ad esempio suggerimenti).

Scendendo nello specifico, fra le tecniche che possono risultare utili abbiamo la già citata costruzione di *user personas* o *user experience*,¹⁹ i *framework*,²⁰ approcci presi in prestito da altri campi (come, ad esempio, il marketing) fino alle nuove frontiere della Intelligenza Artificiale. Per citare Lankes, «great libraries building communities».²¹

Fast forward: spunti per il futuro

Cosa resterà... di questa esperienza? Dai questionari che ci hanno restituito le partecipanti al tavolo, abbiamo avuto la conferma che, fra i punti di forza della sessione, fondamentale è stato il confronto fra pari stimolato dalla differenza di provenienza. Apprezzata è stata anche la conduzione che ha lasciato libero lo scambio di idee senza paura o timore del confronto o di dare risposte "sbagliate". Dalle interazioni che abbiamo registrato, possiamo affermare che le nostre ipotesi e materiali preparatori erano basati su una corretta analisi e interpretazione dello stato dell'arte. L'accento puntato sulle difficoltà nella individuazione della dicotomia pubblico/pubblici, le tecniche e gli standard utilizzati nell'individuazione di *personas* hanno permesso di costruire una rete di relazioni possibili fra le diverse figure professionali presenti al tavolo. Punto comune delle biblioteche e dei professionisti dell'informazione è la necessità di rendersi visibili e di essere coinvolgenti in modo proattivo per giovani adulti e per chiunque sia alla ricerca di un supporto alla formazione.

L'insistere sulla differenza fra pubblico e pubblici apre la strada ad un'altra domanda: se cioè l'indagine dei bibliotecari sia centrata non solo sulle persone che abitano già la biblioteca, ma anche – se non soprattutto – su quelle che vi gravitano attorno in modo incostante, di sfuggita o che non vi gravitano affatto.²² Solo intercettando e dando veramente voce alle richieste inesprese, la biblioteca e il bibliotecario potrà veramente dire di conoscere e parlare chiaramente alla sua comunità divenendone il centro.

¹⁹ STEFANO TRIBERTI, ELEONORA BRIVIO, *User Experience. Psicologia degli Oggetti, degli Utenti e dei Contesti d'Uso*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2017.

²⁰ Si tratta dei già citati *framework* DigComp, EntreComp, LifeComp.

²¹ ROBERT DAVID LANKES, *L'atlante della biblioteconomia moderna*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

²² Sul tema si veda GIORGIO ANTONIACOMI, *La biblioteca sociale riflesso di una società complessa*, «Animazione sociale», 331, 2019, pp. 76-85.

Citando Lankes:

the library is the heart of the campus or community, we must become the circulatory system. We must be the vital flow of knowledge and services that permeates our communities.²³

Foto e materiali



Fig. 3 - Schema delle competenze chiave per l'apprendimento continuativo - Unione Europea.

COMPETENZA: Def. comportamenti che professionisti di eccellenza tengono in modo più coerente ed efficace della media dei professionisti

- **COMPETENZE PERSONALI SOFT SKILLS**
➡ relazione con i pubblici
- **COMPETENZE TECNICHE**
➡ conoscenza dei pubblici

COMPE.. CHE?

WHAT?

COMPETENZE!

Fig. 4. Esempio di materiali diffusi al tavolo (flash card).

²³ DAVID R. LANKES, *The Atlas of new librarianship*, London, MIT, 2011, p. 169.



Fig. 5. Role-play: cosa portiamo a casa dalla sessione.



Fig. 6. Mappa dei tavoli.

