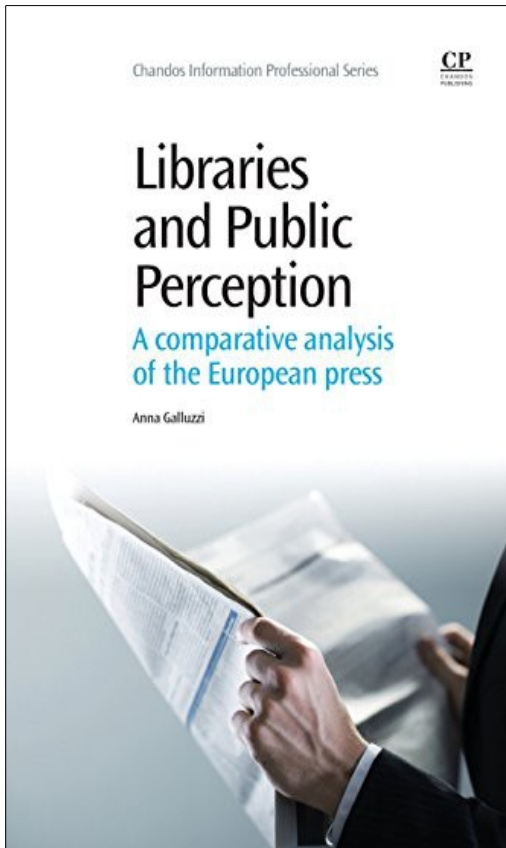


Recensione a *Libraries and public perception : a comparative analysis of the European press* / Anna Galluzzi. - Oxford : Chandos Publishing, 2014

Valentina Galante



C'è una domanda che, ormai da diversi anni, sta scatenando dibattiti e accese discussioni: *qual è il futuro delle biblioteche?*

Risposte certe a tale quesito ancora non ce ne sono, ma una profonda ed originale riflessione è quella proposta da Anna Galluzzi in *Libraries and public perception: a comparative analysis of European press*.

Il mondo bibliotecario – come la scrittrice sottolinea nel primo capitolo *Wondering about the future of libraries* – riflette e s'interroga su possibili nuovi modelli e prospettive di biblioteca, in un momento storico in cui le tecnologie fanno passi da gigante giorno dopo giorno e in cui Internet permette alla cosiddetta "information society" di raggiungere e condividere rapidamente i suoi contenuti, ovunque ci si trovi e in qualsiasi momento lo si desideri; un momento storico, insomma, in cui a trionfare è il (fantomatico) concetto *web 2.0*.

Il punto debole di queste riflessioni – come la Galluzzi fa giustamente notare – è quello che potremmo definire prospettiva "interna". Ad occuparsi del futuro delle biblioteche, infatti, sono

sempre stati i soli bibliotecari, le cui discussioni hanno ruotato (e ruotano) attorno a due nuclei principali: la progressiva disintermediazione e perdita, dunque, d'identità del bibliotecario, e i costi – sempre più difficili da sostenere soprattutto nell'Occidente europeo – necessari per mantenere in vita una biblioteca.

Tuttavia, il dibattito sul futuro delle biblioteche non può, e non deve, riguardare solo i bibliotecari: oggi più che mai occorre chiedersi come ci vedono gli "altri", qual è la prospettiva "esterna", l'opinione pubblica. Confronti, proposte e soluzioni non possono evolversi se non si comincia a tener conto della "public perception", di come la biblioteca venga sentita ed immaginata dal suo pubblico. È necessario, dunque, capire se la rivoluzione che sta investendo il mondo bibliotecario sia realmente percepita dalla comunità; se le preoccupazioni dei bibliotecari abbiano o meno un'eco anche "al di fuori"; se le (inevitabili) connessioni tra fenomeni politici, sociali ed economici e il futuro della biblioteca siano colte o meno dal pubblico, e in quale misura.

La valutazione dell'impatto economico e sociale delle biblioteche è una forma di misurazione piuttosto complessa che i bibliotecari affrontano ormai da decenni. Nel secondo capitolo, *Measuring the value of libraries*, l'autrice offre al lettore un interessante approfondimento critico dei metodi maggiormente noti ed utilizzati, dal *balanced scorecard* al *social impact audit* ai "monetary methods", così denominati perché – pur consapevoli del carattere no-profit delle biblioteche – attribuiscono ai

prodotti e ai servizi un valore monetario (si pensi all'analisi costi-benefici, al costo del tempo, al ROI).

Poiché l'indagine condotta dalla Galluzzi si situa entro il quadro della biblioteconomia sociale, che ha permesso l'introduzione di metodi qualitativi desunti dalle scienze sociali e di strumenti che vanno dai questionari alle statistiche, dalle interviste ai focus groups all'osservazione del comportamento dell'utenza, l'autrice prende le distanze dai metodi sopraelencati e, coerentemente con il suo obiettivo – dare voce alla pubblica opinione –, ne adotta uno totalmente diverso: l'analisi e la comparazione della stampa europea. I quotidiani, dunque, sono concepiti dall'autrice come una valida alternativa alla letteratura specialistica biblioteconomica e come uno strumento in grado di portare alla luce la percezione che oggi il pubblico ha delle biblioteche.

Absolutamente necessaria – e ben strutturata – la premessa della Galluzzi sul periodo di crisi che anche la stampa tradizionale sta attraversando: il *web 2.0*, in cui non si è più solo "ricevitori" ma anche "generatori" di contenuti, ha creato una sorta di senso di "democraticità" dell'informazione, senza più intermediazioni e non più "unidirezionale". Oggi i quotidiani non solo hanno perso il ruolo primario di informatori, perché devono fare i conti con radio, televisione e soprattutto internet; ma hanno anche abbandonato quel carattere specialistico che li contraddistingueva fin dal secolo XVII in favore di una tendenza a *commentare* le informazioni, scatenando e proponendo dibattiti e confronti. E proprio questo nuovo orientamento potrebbe risultare utile per far emergere stereotipi ed opinioni generali, soprattutto quando si tratta di un tema circoscritto e "di minor importanza" come quello delle biblioteche.

Chiariti, dunque, i motivi che hanno portato l'autrice a preferire questo metodo d'indagine, il capitolo si chiude con una dettagliatissima analisi dei criteri metodologici scelti per rispondere alle tre seguenti domande: 1) quali sono gli argomenti maggiormente affrontati riguardanti le biblioteche a partire dal 2008 e come sono cambiati nel corso degli anni? 2) questi argomenti sono differenti nei vari Paesi? 3) questi argomenti come sono affrontati e trattati nelle varie testate europee?

L'arco temporale preso in esame, scegliendo come punto di partenza quello che viene comunemente identificato come l'anno di inizio della crisi economica, è 2008-2012; i Paesi europei sui quali l'autrice si focalizza – offrendo al lettore anche un interessante confronto sotto diversi aspetti, da quello politico a quello economico – sono quattro: Regno Unito, Francia, Spagna, Italia.

La selezione dei quotidiani è stata guidata da diversi criteri, tra cui la rilevanza nazionale e la diffusione; sono stati esclusi quelli che, almeno ufficialmente, rappresentano partiti politici o sono comunque troppo estremisti e radicali, quelli economici e sportivi. Con modalità *bipartisan*, dunque, i quotidiani presi in esame sono i seguenti: *The Times* e *Guardian* per il Regno Unito; *Le Figaro* e *Le Monde* per la Francia; *El Mundo* ed *El Pais* per la Spagna; il *Corriere della Sera* e *La Repubblica* per l'Italia.

La ricerca degli articoli si è avvalsa di keywords come "librar*" e "bibliot*" (per i giornali francesi, poiché la biblioteca pubblica è denominata anche mediateca, si è utilizzata la parola-chiave "mediat*"). Recuperati tutti gli articoli, sono stati scartati quelli non realmente pertinenti all'indagine e si è, dunque, passati alla lettura e all'*analisi content*, condotta scegliendo di evitare l'uso di software, perché – stando alle parole dell'autrice – "no software can raplace human reasoning".

Gli articoli sono stati, infine, indicizzati e suddivisi in base a categorie quali il Paese, il giornale, l'anno di pubblicazione, il "peso" del soggetto "biblioteca" nell'articolo, il tipo di biblioteca, il *main topic*, la sezione del giornale in cui l'articolo si trova e, nel caso in cui l'articolo esamini una biblioteca di uno stato estero, si è aggiunta un'ulteriore categoria relativa al Paese trattato.

Nel capitolo successivo, *Libraries in the newspapers*, sono presentati gli esiti della ricerca. Da un punto di vista prettamente *quantitativo*, sono stati 41611 gli articoli individuati, di cui 3659 – circa il 9% del totale – realmente pertinenti. Supportata da chiarissimi ed utilissimi grafici, l'autrice illustra i risultati ottenuti relativamente alla prevalenza o meno, nei singoli articoli, del soggetto "biblioteca"; al tipo di biblioteca; alla tendenza più o meno marcata dei singoli Paesi e giornali a guardare al panorama internazionale; alla posizione assegnata all'articolo all'interno del quotidiano. L'autrice, poi, si focalizza sui *main topics*, tracciandone un profilo assolutamente dettagliato ed esaustivo. Seguono, dunque, tre considerazioni sui risultati ottenuti: 1) a predominare è il dibattito sulle biblioteche pubbliche e nazionali; 2) i giornali si occupano prevalentemente di tematiche più vicine al sentire comune, quindi d'interesse più generale che specialistico; 3) gli effetti della crisi economica si riflettono ampiamente sugli argomenti trattati: basti notare – ci spiega l'autrice – la diminuzione di articoli relativi alla nascita/costruzione/inaugurazione di nuove biblioteche e la crescita di articoli relativi ai tagli di bilancio.

L'autrice, per quanto concerne invece l'analisi *qualitativa*, si sofferma sui "trends" più trattati, sia a livello sovranazionale (dove spiccano in particolar modo le tematiche relative alla *digital library* – dunque a progetti come Google Books ed Europeana –, ai tagli e alla chiusura delle biblioteche, tema a cui si affiancano anche quello dell'ingaggio sempre più massiccio di volontari e quello del ruolo e del futuro delle biblioteche) sia a livello nazionale – nel panorama italiano, ad esempio, emerge il ben noto scandalo avvenuto presso la Biblioteca dei Girolamini. Il capitolo si chiude – ancora una volta coerentemente con gli obiettivi e la metodologia della ricerca – dando spazio al punto di vista dei lettori, sia "normali" cittadini che responsabili di istituzioni culturali, attraverso lettere e articoli di commento pubblicati nei quotidiani.

Nel capitolo quarto, *Contemporary challenges and public perception*, l'autrice approfondisce tre temi sentiti come maggiormente rilevanti (il ruolo delle biblioteche nell'economia della conoscenza, il rapporto tra biblioteca e welfare, l'impatto della rivoluzione digitale), ponendo a confronto il punto di vista "interno" – quello cioè dei bibliotecari – e il punto di vista "esterno", di cui si fanno portavoce i quotidiani. Dal confronto è emerso che non sempre i punti di vista coincidono: la pubblica opinione sembra essere influenzata da pregiudizi e stereotipi e non sembra conoscere *realmente* la figura del bibliotecario, di cui spesso ignora le competenze, le funzioni, il lavoro stesso.

Pertanto, questa comparazione (e, oserei dire, l'intero lavoro) risulta utile non solo per trovare nuove soluzioni relative a probabili scenari di "biblioteca futura", ma anche (e, aggiungerei, soprattutto) per capire quanto tempo e quanto lavoro siano ancora necessari per far sì che la "gente comune" possa modificare l'immagine – stereotipata, convenzionale, spesso distorta e inverosimile – della biblioteca e dei suoi bibliotecari.

Nell'ultimo capitolo, *Which library model from the newspapers: a synthesis*, l'autrice lancia uno sguardo verso il futuro, partendo dai risultati ottenuti, dunque dall'immagine di biblioteca emersa nei quotidiani. Quest'immagine – stando alle parole della Galluzzi – è fatta di "shadow and light", luci ed ombre. Da una parte, infatti, la biblioteca viene ancora percepita come *irreplaceable*, insostituibile, in quanto luogo deputato a rendere totalmente accessibile alla comunità il proprio patrimonio. Dall'altra, invece, non sembra emergere il ruolo – altrettanto fondamentale – delle biblioteche come "motori" dell'economia della conoscenza e della formazione. Essa è sì un luogo insostituibile, ma al contempo non è poi così neanche strettamente

indispensabile. Inoltre, quando si parla di "biblioteca" ci si riferisce generalmente ad essa non tanto in quanto istituzione culturale, ma in quanto luogo fisico e materiale, costituito dai libri e dall'edificio che li contiene. Spesso, poi, alla biblioteca viene attribuita un'immagine obsoleta, come se essa fosse inadatta al cambiamento ed incapace di competere con internet e le nuove tecnologie. E, ancora, anche quando si parla di biblioteca digitale, ci si riferisce per lo più al lavoro di digitalizzazione del materiale cartaceo e quasi mai si pensa alla creazione *ex novo* di contenuti digitali.

L'autrice conclude il suo lavoro rivolgendosi ai colleghi bibliotecari e proponendo delle linee di azione che mirino, soprattutto, a porre fine a quel "gap" che intercorre tra ciò che la biblioteca può offrire e ciò che l'utenza pensa la biblioteca possa offrire. E questo lo si può fare solo investendo concretamente sulla comunicazione e sul marketing, lavorandovi come mai prima d'ora.

Una breve considerazione personale. Credo fermamente che questa ricerca rappresenti un importantissimo contributo per la biblioteconomia sociale e un ottimo punto di partenza per l'elaborazione di idee e proposte innovative per il futuro delle nostre biblioteche.

Per troppo, tanto tempo, la prospettiva è sempre e solo stata quella interna e i dibattiti, i confronti, le riflessioni sono stati condotti a convegni e seminari i cui unici partecipanti sono stati i bibliotecari.

Ci siamo forse dimenticati che la biblioteca, come scrisse a suo tempo Giovanni Solimine, non è un'isola? Ma che, al contrario, essa è saldamente incardinata in un preciso contesto sociale e, dunque, fortemente "ancorata" al pubblico di riferimento, all'utenza?

La ricerca della Galluzzi è "umilmente" scesa dal piedistallo, per dare finalmente voce ai veri protagonisti, gli utenti e non-utenti, i destinatari, insomma, del nostro lavoro. In un'epoca di crisi come quella attuale, in cui le biblioteche hanno l'obbligo morale di dimostrare di possedere un reale impatto sociale ed economico, è giunto il momento di immergersi nella società, ascoltandola e comprendendola: del resto – come brillantemente scrive la Galluzzi a conclusione della sua ricerca - "libraries are means in the hands of humanity".