

Che ne sarà dell'impero bibliotecario?

di Anna Galluzzi

Sul numero di aprile 2012 di «Searcher»¹ è stato pubblicato un articolo dal titolo *The decline and fall of the library empire*² a firma di Steve Coffman, vicepresidente del Library Support Service del Library Systems and Service (LSSI)³.

Questa società privata – praticamente sconosciuta in Italia – è invece largamente nota nel mondo bibliotecario statunitense e sta acquisendo una crescente popolarità anche nel Regno Unito. Si tratta di una organizzazione privata – fondata da bibliotecari – che, fin dagli anni Ottanta, offre servizi di gestione bibliotecaria.

Negli Stati Uniti è stata protagonista dei processi di esternalizzazione che, negli scorsi decenni, hanno caratterizzato diffusamente il settore bibliotecario. Negli ultimissimi anni, man mano che gli effetti della crisi economica sono diventati più estesi ed evidenti e le politiche di *austerità* sempre più rigorose, la LSSI ha ampliato il proprio raggio di azione, diventando protagonista dei processi di parziale “privatizzazione” delle biblioteche pubbliche che i pesanti tagli hanno imposto alle autorità locali. Tale tendenza – già ampiamente diffusa nel contesto statunitense – è attualmente oggetto di vigoroso dibattito nel mondo anglosassone⁴ e la stessa LSSI ne è spesso al centro.

Indipendentemente dalla valutazione soggettiva di questi fenomeni, è essenziale per una lettura corretta dell'articolo di Coffman essere consapevoli che l'autore – che pure scrive a titolo personale – è pienamente addentro alle vicende che hanno interessato le biblioteche angloamericane e gode – in un certo senso – di un punto di vista privilegiato, essendo un bibliotecario che lavora per le biblioteche in un contesto privato.

In questo suo contributo, Coffman, non senza una buona dose di ironia, passa in rassegna i progetti e le iniziative che, negli ultimi trent'anni, le biblioteche hanno intrapreso nel tentativo di svolgere un ruolo chiave nella rivoluzione digitale che ha

ANNA GALLUZZI, Biblioteca Giovanni Spadolini, Senato della Repubblica, piazza della Minerva 38, 00186 Roma, e-mail anna.galluzzi@gmail.com.

Tutte le traduzioni dall'inglese sono dell'autrice. Ultima consultazione dei siti web: 6 novembre 2012.

1 L'homepage della rivista è: <<http://www.infoday.com/searcher/default.asp>>.

2 L'articolo è liberamente consultabile su: <<http://www.infoday.com/searcher/apr12/Coffman-The-Divide-and-Fall-of-the-Library-Empire.shtml>>.

3 Il sito web della società è consultabile su: <<http://www.lssi.com/index.cfm>>.

4 Per farsi un'idea complessiva del dibattito attualmente in corso nel Regno Unito che vede i bibliotecari contrapporsi alle politiche di chiusura delle biblioteche pubbliche e riflettere sulle possibili alternative, si veda il sito web <<http://www.publiclibrariesnews.com/>>.

profondamente trasformato il mondo dell'informazione della conoscenza. In particolare, l'autore si sofferma sulle seguenti tematiche: le *web directories*, la "biblioteca 2.0", il reference digitale (o *virtual reference* che dir si voglia), la ricerca mediata nelle banche dati, l'accesso pubblico ai computer e a Internet e, infine, gli e-book.

L'analisi di Coffman è in qualche modo impietosa, ma nello stesso tempo aiuta a togliere quel velo di illusione che spesso avvolge le questioni bibliotecarie agli occhi degli stessi bibliotecari, in particolare in relazione al mondo del web e delle nuove tecnologie.

Il suo punto di vista è largamente americano, cosicché esempi e dati provengono quasi esclusivamente da tale contesto di riferimento e le valutazioni non sono sempre applicabili e condivisibili per la realtà italiana, che sul fronte tecnologico vive un ritardo significativo rispetto al mondo americano. Nondimeno i bibliotecari italiani potranno riconoscere esperienze che hanno fatto da punto di riferimento anche per le biblioteche italiane e identificare linee di tendenza che potrebbero riguardare anche la nostra realtà.

Per quanto riguarda le *web directories*, Coffman ricorda i tempi nei quali i bibliotecari ambivano a catalogare il web con progetti quali CORC (Collaborative Online Resource Catalog), ovvero offrivano ai propri utenti lunghe liste annotate di risorse web (realizzate anche attraverso progetti collaborativi). Molte di queste iniziative sono state interrotte o abbandonate, e le *web directories*, lì dove sopravvivano, sono utilizzate prevalentemente dai bibliotecari stessi «as they have always been – as the rest of the world rushes right by out (sometimes) carefully tended websites and directories on the way to Google, Bing, and other search engines» [come sono sempre state – dal momento che il resto del mondo preferisce abbandonare i siti e le *directories* selettive per andare verso Google, Bing e altri motori di ricerca].

Molti bibliotecari, anche in Italia, hanno creduto in questi strumenti e hanno investito risorse in tale direzione, spesso anche producendo risultati interessanti, ma senza poter prevedere o immaginare che la ricerca in rete si sarebbe sviluppata in modo differente. Prendere atto della obsolescenza di alcuni progetti pur benemeriti per l'epoca nella quale sono nati potrebbe essere a questo punto necessario per ottimizzare le sempre più scarse risorse economiche e di tempo a disposizione.

Sui tentativi delle biblioteche di colonizzare il Web 2.0 e utilizzarne gli strumenti per costruire una biblioteca 2.0 l'autore è altrettanto critico. «It seems that any conversations we may be having are largely with ourselves, while our patrons are busy contributing reviews and doing all sorts of other cool, interactive things on Amazon, Goodreads, LibraryThing, and the hundreds of other places people get together online to compare notes on books» [Sembra che le conversazioni che intraprendiamo siano in buona parte con noi stessi, mentre i nostri utenti sono impegnati a scrivere recensioni e fare molte altre cose belle e interattive su Amazon, Goodreads, LibraryThings e gli altri siti dove gli utenti si ritrovano per confrontare le loro annotazioni sui libri].

La spiegazione – secondo Coffman – sta nel fatto che le biblioteche sono istituzioni locali (non solo quelle pubbliche) e i nostri siti web attraggono un numero limitato di persone. Dunque «we lack the critical mass of users needed to create and sustain robust online interaction and communication» [ci manca la massa critica di utenti necessaria a creare e sostenere una robusta interazione e comunicazione online].

Si deve purtroppo ammettere che le possibilità di interazione offerte dalle biblioteche attraverso i siti realizzati con gli strumenti del web 2.0, così come la presenza – tra l'altro crescente – delle biblioteche sui *social media* (Facebook, Twitter ecc.) non riescono a innescare un vero dialogo con gli utenti, che per gran parte restano ascoltatori silenti.

In alcuni casi, la scarsa competenza dei bibliotecari (e in generale delle pubbliche amministrazioni) nel gestire le dinamiche e le complessità del web 2.0 – che eviden-

temente non si può considerare né innata né scontata – rende l'impresa particolarmente ardua. Fanno eccezione solo alcune realtà bibliotecarie molto attive e con un bacino di utenza sufficientemente ampio da aggregare quella "massa critica" di cui parla Coffman. Anche in questo caso, però, le biblioteche riescono a produrre reazioni e partecipazione degli utenti non nell'attività ordinaria, bensì solo in circostanze particolari o su temi che risultino particolarmente sensibili per la società civile⁵. Come sottolinea l'autore, la causa non è lo scarso interesse degli utenti della rete per le biblioteche, bensì il fatto che il web 2.0 funzioni sulla base di un processo di aggregazione. Ad esempio, Facebook⁶ non sarebbe quello che è se non raccogliesse milioni di utenti in tutto il mondo; qualunque alternativa ha scarse possibilità di successo finché non riesca a superare una massa critica tale da incentivare gli utenti della rete a spostarsi su questo nuovo strumento (è quello che Google sta tentando di fare – e certo non a partire da zero – con Google+⁷, proponendosi come alternativa a Facebook).

Probabilmente, la stessa idea del coinvolgimento degli utenti nei confronti di un'istituzione pubblica è stata fin qui posta in maniera piuttosto ingenua e limitativa, dal momento che il tema si potrebbe aprire a ben altri sviluppi rispetto ai semplici commenti degli utenti sui profili *social* delle biblioteche. Lo stesso Coffman parla di un fallimento che forse non riguarda la biblioteca 2.0 in sé, ma il modo in cui essa è stata interpretata dai bibliotecari fino a questo momento.

Passando al *virtual reference*, Coffman sottolinea che si è trattato di uno dei temi che ha appassionato di più i bibliotecari negli ultimi decenni e che ha suscitato maggiori speranze rispetto alla possibilità di catalizzare verso questo servizio – attraverso la rete – un gran numero di esigenze, riconquistando gli utenti alla mediazione specializzata dei bibliotecari. Su questo non solo si sono spese moltissime parole in articoli e convegni di ogni genere, ma le biblioteche hanno anche investito risorse significative per strumenti tecnologici che consentissero la gestione del servizio.

Il fatto è che il numero degli utenti serviti si è rivelato molto più basso di quello inizialmente previsto. Secondo Coffman, tutto ciò non dovrebbe né meravigliarci né deprimerci rispetto alle nostre scelte, considerato che molti altri servizi commerciali di risposte online, ad esempio Google Answers, sono via via andati scomparendo. Gli unici che hanno continuato a sopravvivere (sebbene non a prosperare) sono quelli che consentono agli utenti di porre domande a chiunque su Internet, indipendentemente dalle loro competenze e conoscenze.

«All of which goes to show that there seems to be little perceived room or need for librarians on the web to handle the brief, routine, factual questions that had been the stock in trade of our reference service» [Tutto questo dimostra che sembra esserci poco spazio o bisogno percepito rispetto al fatto che i bibliotecari si occupino di domande brevi, routinarie o fattuali sul web, che pure avevano costituito la parte preponderante del tradizionale servizio di reference].

Su questo fronte, anche l'esperienza personale di ciascuno credo confermi che il web è diventato – attraverso i motori di ricerca – il primo canale per acquisire informazioni e risposte a domande più o meno semplici. Accade spesso che anche esi-

5 A titolo di esempio, si veda questo post di Virginia Gentilini che racconta la gestione di una *social media crisis* sulle pagine Facebook della Biblioteca Sala Borsa: <<http://nonbibliofili.wordpress.com/2012/09/16/social-media-crisis-in-biblioteca-siamo-diventati-grandi/>>.

6 Accessibile da: <<http://www.facebook.com>>.

7 Accessibile da: <<https://plus.google.com/>>.

genze sofisticate o particolari (ad esempio, mi è capitato di cercare in rete suggerimenti su come si monta la serratura del bauletto di uno scooter) possano trovare risposta sul web grazie alle indicazioni contenute nei forum degli appassionati e ai video da questi realizzati. A questo proposito, si deve sottolineare che, nonostante il *virtual reference* sia entrato nella pratica quotidiana di moltissime biblioteche (anche in forma cooperativa), raramente le banche dati contenenti le risposte prodotte nel corso del tempo sono consultabili dagli utenti e/o ricercabili attraverso i motori di ricerca, fors'anche per una specie di perfezionismo e di ritrosia che spesso caratterizza l'atteggiamento dei bibliotecari.

Aggiungerei che il tipo di risposta che può essere fornito dai bibliotecari si colloca su un terreno che sempre più riguarda una nicchia delle comunità alle quali ci rivolgiamo. Le domande semplici – come si è accennato – spesso trovano risposta attraverso il web, quelle complesse di solito richiedono una risposta nel merito sulla base di competenze specialistiche e, dunque, non possono fare a meno della consultazione di esperti nel settore disciplinare di riferimento. Di fatto, il supporto che può essere fornito dai bibliotecari quasi sempre riguarda l'individuazione delle corrette fonti di informazione e di approfondimento su un certo tema, fonti che l'utente deve poi avere gli strumenti (personali o no) per leggere ed interpretare.

Rispetto alle affermazioni di Coffman, si potrebbe obiettare che il declino quantitativo dei servizi di *reference* bibliotecario cui egli fa riferimento non è necessariamente un dato generalizzato e non riguarda dunque tutte le biblioteche. D'altra parte, sarebbe in ogni caso necessario analizzare il dato di partenza per comprendere se eventuali *trend* positivi non siano piuttosto legati all'avvio di servizi prima non esistenti, e dunque per essere in grado di capire il peso relativo del dato quantitativo rispetto alla comunità di riferimento.

In merito alla ricerca mediata e assistita, pur essendo passati i tempi in cui le banche dati avevano linguaggi complessi e accessibili solo a pochi specialisti, Coffman ammette che gli utenti possano ancora avere necessità di essere aiutati in quelle situazioni in cui Google non basta o in cui non è possibile reperire l'informazione online. In pratica, «we may not need libraries, but we'll always need librarians» [possiamo non avere bisogno delle biblioteche, ma avremo sempre bisogno dei bibliotecari].

In realtà, anche su questo Coffman è piuttosto scettico, perché niente ci dà la certezza che nel prossimo futuro i bibliotecari saranno i protagonisti dell'attività di ricerca e chiamati dalla società a svolgere questo ruolo. Le abilità di ricerca sono, infatti, da sempre parte integrante anche di molte altre professioni (avvocati, giornalisti, storici, dottori, scienziati, scrittori) e ciò che, fino a questo momento, ci ha messi in una condizione di vantaggio per svolgere l'attività di ricerca è stato il fatto di avere a disposizione ampie collezioni in un unico luogo (nei libri o nelle banche dati) e di essere appositamente formati per cercare informazioni.

Ma l'eccezionalità e l'esclusività di questa condizione non esiste più, né per noi, né per altri.

«It was a great ride while it lasted, but the library as a research center – staffed by highly skilled librarians who alone could unlock its secrets – has come and gone» [È stata una grande opportunità finché è durata, ma la biblioteca come centro di ricerca – con bibliotecari altamente specializzati che soli potevano svelarne i segreti – è ormai superata].

Non si può però certo negare che le biblioteche – soprattutto quelle pubbliche – siano state fin dagli anni Novanta e siano anche oggi un'importante occasione per le comunità locali di accedere all'uso dei computer e di Internet, contribuendo così a combattere il *digital divide* tra gli *haves* e gli *have-nots* (chi ha la possibilità e chi non ce l'ha).

«However, a growing body of evidence suggests that – despite our impressive accomplishments – the days of the public internet access PCs in libraries may be numbered. A combination of new technologies and easier, cheaper access to the web has begun to eliminate our importance as an Internet access enabler» [Tuttavia, un crescente numero di segnali suggerisce che – nonostante gli impressionanti risultati – i giorni dell'accesso pubblico a Internet attraverso le biblioteche sono contati. Una combinazione di nuove tecnologie e di un accesso più semplice ed economico al web ha ridimensionato il nostro ruolo nel rendere possibile l'accesso ad Internet].

In particolare, la crescente diffusione delle tecnologie mobili consente oggi a un numero sempre maggiore di persone di connettersi ovunque essi siano e in qualunque momento della giornata. Per tutti questi motivi, nei prossimi anni – secondo Coffman – assisteremo a un significativo declino della domanda di accesso a Internet nelle biblioteche e il nostro ruolo nel ridurre il *digital divide* potrebbe giungere a termine.

L'analisi di Coffman su questo fronte risulta carente dal punto di vista dell'orizzonte temporale e anche dei riferimenti geografici e sociali. Lo scenario che l'autore delinea acquisisce infatti contorni molto diversi a seconda del contesto di riferimento; non è la stessa cosa parlare dei ceti medio-alti ovvero dei cosiddetti “nuovi proletari”⁸, così come è corretto parlare di una situazione che caratterizza solo una parte del mondo occidentale come se si trattasse di un dato di fatto in tutto il mondo. La prospettiva che Coffman visualizza potrebbe realizzarsi entro orizzonti temporali molto diversi e dunque lascia alle biblioteche margini di azione differenti a seconda dell'ambito di azione considerato.

Nell'ultima parte del suo contributo l'autore si sofferma diffusamente su un tema di grande attualità, quello degli e-book, cui dedica molto spazio perché si tratta della fascinazione più recente dei bibliotecari e perché molti vedono negli e-book la speranza di ripristinare la nostra rilevanza nel mondo digitale. Il livello di eccitazione dei bibliotecari su questo tema è dimostrato – secondo Coffman – dalla quantità di conferenze e sessioni ad esso dedicate, e il numero impressionante di contributi che lo riguardano. Parallelamente – e come è già accaduto in passato per altre novità tecnologiche – i fornitori stanno tentando di cavalcare l'onda, ricavando qualche vantaggio da tale entusiasmo.

«There is definitely a palpable excitement about the potential of e-books – leading many among us to envision a bright future where millions of patrons will come flocking to library websites to download the latest copies of best-sellers, romances, mysteries, and other popular titles» [C'è sicuramente un entusiasmo palpabile rispetto al potenziale degli e-book, che porta molti di noi a prevedere un futuro luminoso nel quale milioni di utenti si affolleranno sui siti delle biblioteche per scaricare le ultime copie dei bestseller, dei romanzi d'amore, dei gialli e di altri titoli popolari].

Il fatto è che, per raggiungere questa meta, le biblioteche devono prima superare numerosi ostacoli.

Innanzitutto gli editori non sembrano voler coinvolgere le biblioteche nel mercato degli e-book, né incoraggiare il prestito di e-book attraverso di esse. Non è difficile comprendere, dice Coffman, che, dal punto di vista di editori e autori (sulla base dell'esperienza di ciò che è accaduto nel mondo della musica e nel settore dei DVD dopo la nascita dei servizi di noleggio), rendere disponibili troppi contenuti gratuitamente potrebbe portare all'implosione di questo settore commerciale.

8 Cfr. Massimo Gaggi – Edoardo Narduzzi, *La fine del ceto medio e la nascita della società low cost*, Torino: Einaudi, 2006.

I bibliotecari contrappongono a questo punto di vista i dati che dimostrano che offrire contenuti gratuiti agli utenti è un importante volano per le vendite degli e-book, e dunque sostengono che le biblioteche possono semmai contribuire all'espansione di questo settore. D'altra parte, le biblioteche non sono le uniche a poter svolgere questa funzione; ad esempio, gli editori possono fare la stessa cosa in piena autonomia e con maggiore precisione e controllo rispetto a quello che offrono. A questo si aggiunga che il diritto di prestito, mentre era parte integrante dell'acquisto di un libro cartaceo da parte delle biblioteche, è invece in contraddizione con il fatto che le biblioteche normalmente non "comprano" e-book, ma ne ottengono l'accesso in licenza.

Anche sul piano dell'offerta, le cose sono molto cambiate rispetto al mercato del libro tradizionale, e non certo a vantaggio delle biblioteche. Mentre infatti nel mondo del libro stampato, le biblioteche raccoglievano ampie collezioni su vasti settori disciplinari e li conservavano ben oltre la loro fuoriuscita dal mercato librario, tanto che anche piccole biblioteche potevano mettere a disposizione (anche grazie ai servizi di prestito interbibliotecario) collezioni migliori e più estese che la maggior parte delle librerie, nel mercato degli e-book, per quanti titoli una biblioteca possa mettere a disposizione, si tratterà sempre di una piccola percentuale rispetto a quelli che Google, Amazon, Barnes & Nobles, Apple e altri offriranno con un semplice click. La forbice tende inoltre ad aumentare nel tempo, visto che le collezioni di questi fornitori sono destinate a crescere esponenzialmente, in quanto gli e-book non vanno fuori commercio e non hanno costi di immagazzinamento.

«So patrons will no longer need to turn to libraries to find titles that are a little more esoteric or were published long ago. [...] Of course, there are some legal difficulties – ahem – but most of these companies can afford to litigate, if not to legislate» [Così gli utenti non avranno più bisogno di rivolgersi alle biblioteche per trovare testi rari o che siano stati pubblicati molto tempo fa. [...] Certo esistono dei problemi legali, ma la maggior parte di queste società private può permettersi di sostenere una causa legale, in alcuni casi può persino legiferare].

Di fronte a tutto questo, molti bibliotecari ricordano che le biblioteche hanno svolto e devono continuare a svolgere un ruolo nel consentire ai cittadini, in particolare a coloro che sono privi di mezzi, l'accesso alla lettura e all'informazione a costi ridotti (il servizio infatti – ricorda Coffman – non è gratuito, in quanto le biblioteche sono finanziate dalle tasse). In pratica, le biblioteche sono un classico strumento del welfare e dunque finalizzate a una redistribuzione sociale delle risorse per consentire a tutti pari opportunità. Oggi però, secondo Coffman, il costo di un e-book è sceso a livelli tali che da più parti ci si interroga sulla necessità di finanziare biblioteche per calmierare i prezzi e rendere la lettura di libri economicamente sostenibile per tutti.

«I strongly suspect that if books were as broadly and cheaply available back in late 1800s and early 1900s as ebooks are now, the public library movement would have had a very difficult time getting off the ground. Andrew Carnegie might have found a better way to spend his money» [Ho il forte sospetto che se i libri fossero stati così ampiamente ed economicamente disponibili alla fine dell'Ottocento e all'inizio del Novecento quanto lo sono gli e-book ora, il movimento delle biblioteche pubbliche avrebbe avuto grande difficoltà a sorgere. Andrew Carnegie avrebbe forse trovato un modo migliore di investire i suoi soldi].

In questa riflessione riecheggia il dibattito in corso – non solo nel mondo delle biblioteche – tra coloro che ritengono il welfare ancora essenziale e coloro che vedono nella società *low cost*, che si è prodotta per effetto delle dinamiche di mercato, l'alternativa per le società capitalistiche contemporanee allo stato sociale⁹.

Nonostante quanto emerso dall'analisi, Coffman è consapevole del fatto che, attualmente, le statistiche di circolazione degli e-book nelle biblioteche sono elevate, a dimostrazione del fatto che stiamo offrendo un servizio di valore per i nostri utenti. Resta il fatto che secondo l'autore, diventa sempre più difficile giustificare l'utilizzo di denaro pubblico per un servizio che è già economico e diffusamente disponibile sul mercato. Considerati i costi medi di vendita, si tratta di chiedersi innanzitutto se il modello del prestito è ancora attuale e, se così fosse, se le biblioteche finanziate con soldi pubblici sono il soggetto più giusto per offrire questo servizio.

«In short, despite a current fascination with them, the long-term prospects for ebooks in libraries don't look good» [In breve, nonostante l'attuale fascinazione, le prospettive di lungo termine per gli e-book nelle biblioteche non appaiono buone].

La riflessione di Coffman sugli e-book nelle biblioteche appare certamente molto pessimistica – oltre che molto legata alla situazione americana e alla realtà delle biblioteche pubbliche – e non considera possibili forme di *partnership* con il mondo editoriale, escludendo completamente giochi *win-win* in cui tutti gli attori di questo settore possano trovare – diciamo così – un tornaconto personale.

Nel ragionamento dell'autore c'è anche una specie di cortocircuito che può essere opportuno mettere in evidenza. Coffman infatti ammette che il servizio di prestito degli e-book nelle biblioteche è in costante crescita in quelle realtà che lo hanno attivato, però ritiene che gli enti di riferimento non saranno disposti a lungo a finanziare questo servizio né le biblioteche che lo offrano, perché su un piano di valutazione puramente economica non avrebbe giustificazione. In realtà, si potrebbe dire che tale ragionamento vale per molti dei servizi pubblici finanziati dalle tasse dei cittadini, visto che in buona parte si tratta di servizi che, sul piano di una valutazione puramente economica, potrebbero essere affidati più vantaggiosamente al mercato. La politica però è fatta di scelte e queste hanno portato spesso in passato ad avocare alla gestione pubblica beni e servizi sociali e meritori in quanto dotati di externalità positive e dunque con ricadute positive sulla qualità della vita¹⁰. In questo caso, l'autore parla persino di servizio molto gradito dalla gente e quindi ancora più sostenibile politicamente, il che però non vuol dire che le scelte politiche vadano necessariamente in questa direzione, tanto più a fronte della perdurante crisi economica che stiamo vivendo.

Al di là di queste precisazioni, è difficile non sottoscrivere alcune delle analisi di Coffman rispetto agli e-book, anche se, poiché nessuno possiede la sfera di cristallo, la scommessa diventa quasi inevitabile. Certo, i segnali non sono confortanti e il rischio di non leggerli correttamente e sprecare risorse, come è accaduto in passato su altri fronti, c'è e va tenuto in conto.

Nell'ultima parte del suo contributo Coffman porta alle estreme conseguenze la propria riflessione, facendo notare che l'obiettivo che, ormai da qualche decennio, i bibliotecari perseguono, ossia la realizzazione di una biblioteca virtuale (che l'autore chiama *electric library* [sic!]), non è caduto nel vuoto.

Anzi, si può dire che la biblioteca virtuale è in qualche modo già realizzata ed utilizzata da milioni di persone, solo che biblioteche e bibliotecari non hanno molto a che vedere con essa. I libri sono forniti da Amazon, Google, Barnes & Nobles ecc. che mettono a disposizione collezioni più vaste di molte biblioteche. La catalogazione è garantita da Google, Amazon e dagli altri fornitori di informazione, ma senza

¹⁰ Anna Galluzzi, *Biblioteche pubbliche tra crisi del welfare e beni comuni della conoscenza. Rischi e opportunità*, «Bibliotime», 14 (2011), n. 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xiv-3/galluzzi.htm>>.

alcuna considerazione delle regole previste da MARC, AACR2, RDA, CDD e dagli altri metodi che hanno caratterizzato il controllo bibliografico per decenni.

Anche il reference si è trasferito online. Oggi chi abbia una domanda non si rivolge a un bibliotecario, ma cerca su Google, ottenendo migliaia di risposte in un nano-secondo. Se queste non sono sufficienti, può sempre consultare un esperto, che al giorno d'oggi è più probabile che sia un dottore, un avvocato, un giornalista, un commercialista, uno psichiatra o qualcun altro con una competenza disciplinare specifica piuttosto che un bibliotecario.

E tutte queste possibilità sono disponibili ovunque e in qualunque momento grazie alla connessione ad Internet tramite dispositivi mobili.

I bibliotecari hanno avuto un ruolo molto importante nella genesi di questa idea. Sono loro infatti che negli anni hanno portato avanti il principio dell'accesso equo e democratico all'informazione, che hanno compreso l'importanza di conservare l'informazione scritta e renderla accessibile, che hanno inventato i servizi di reference, che hanno messo a disposizione e offerto assistenza all'uso delle banche dati. Biblioteche e bibliotecari hanno inoltre garantito a milioni di persone l'accesso ai computer e a Internet in tempi e luoghi in cui questa possibilità non era generalizzata e hanno insegnato ad altrettanti ad utilizzare questi strumenti. Google Books non sarebbe quello che è se le biblioteche non avessero conservato e catalogato quei milioni di libri di carta che ora Google sta scansionando. Nel frattempo però «Each of the services we've provided in the digital arena has been – or is being – superseded by new and better technologies or by other organizations better suited to deliver services electronically» [Ciascuno dei servizi che abbiamo offerto in ambito digitale è stato soppiantato – o è in procinto di esserlo – da tecnologie migliori o da organizzazioni più adatte a fornire servizi digitali].

Da qui la conclusione (e la proposta) piuttosto spiazzante ed originale, per quanto in forma dubitativa, di Coffman (o è solo un "contentino" che l'autore offre a noi bibliotecari e a se stesso?): «We are left with the tangible property we began with, our physical books, the thousand of buildings that house them, and the millions of people coming through our doors to use them. In reality, those are not inconsiderable assets – especially in a world where it may become increasingly uneconomical to have physical bookstores or places where people can get together to listen stories or discuss books and ideas. Figuring out how to exploit those assets in this new environment will not be easy. Perhaps we should turn our attention away from the electric library that other have built and focus on the real books and buildings that made us what we were to begin with. Perhaps that will continue to define us into the future. Or perhaps not.» [A noi è rimasta la proprietà tangibile con cui abbiamo cominciato, i nostri libri di carta, le migliaia di edifici che li ospitano, e i milioni di persone che entrano in biblioteca per utilizzarli. In realtà, non si tratta di elementi di poco conto – soprattutto in un mondo in cui può diventare estremamente antieconomico avere librerie fisiche o posti dove ci si può incontrare per ascoltare storie o discutere di libri e di idee. Immaginare come sfruttare questi punti di forza nel futuro non sarà facile. Forse dovremmo spostare l'attenzione dalla biblioteca digitale che altri hanno costruito e focalizzarci sui libri reali e gli edifici da cui tutto è iniziato. Forse questo sarà questo che continuerà a definirci nel futuro. O forse no.]

In conclusione, si potrebbe dire che l'articolo di Coffman è una specie di indagine di mercato alla ricerca di ciò che costituisce il vantaggio competitivo delle biblioteche. L'esito di questa indagine è che, sul fronte digitale, le biblioteche non possano reggere la concorrenza e siano destinate ad essere perdenti, dunque il loro punto di forza va cercato altrove. A questo proposito, l'autore sembra puntare sul fatto che quella delle biblioteche è una

nicchia di mercato con caratteristiche specifiche (ossia l'insostituibile mix di collezioni cartacee rilevanti e prontamente disponibili, edifici atti a favorirne l'utilizzo e persone – bibliotecari e utenti – che sviluppano attività di vario genere su queste collezioni in un preciso spazio fisico) che si sono mantenute quasi inalterate nel tempo e che nessuno – nel mondo fisico – è stato nel tempo in grado di riprodurre con la stessa efficacia.

Quella di Coffman è una lettura in controtendenza rispetto a quanti – e sono numerosi – sostengono che per le biblioteche è fallimentare – se non mortale – legare il proprio futuro al libro cartaceo e agli edifici fisici, perché il mondo va da un'altra parte e questo tipo di offerta è destinata a sparire. Certo resta difficile schierarsi, o forse – al contrario – non è necessario un particolare coraggio a prendere posizione, dal momento che difficilmente saremo smentiti nell'arco delle nostre brevi vite, che rappresentano una frazione infinitesimale rispetto alla lunga storia delle biblioteche e delle tecnologie di lettura realizzate dall'uomo.

Qualcuno potrà giudicare il punto di vista di Coffman rispetto al futuro delle biblioteche nell'universo digitale troppo pessimistico. E forse lo è effettivamente, oltre ad essere in parte discutibile in quanto si muove tutto all'interno di una valutazione economicistica dei fattori in campo. Si tratta però al contempo di una lettura interessante e provocatoria che ci costringe – come bibliotecari – a non dare niente per scontato, a non innamorarci dei nostri sogni, ad esercitare – per una volta in prima persona e sulla nostra stessa professione – quello spirito critico che, attraverso le collezioni, da sempre noi bibliotecari abbiamo cercato e cerchiamo di stimolare nei nostri utenti.

ABSTRACT AIB studi, DOI 10.2426/aibstudi-8654, vol. 52 n. 3 (settembre/dicembre 2012), p. 363-372.

ANNA GALLUZZI, Biblioteca Giovanni Spadolini, Senato della Repubblica, piazza della Minerva 38, 00186 Roma, e-mail anna.galluzzi@gmail.com.

Che ne sarà dell'impero bibliotecario?

L'articolo si propone di discutere criticamente il contributo di Steve Coffman dal titolo *The decline and fall of the library empire* comparso sul numero di aprile 2012 della rivista online «Searcher». Tale contributo passa in rassegna i numerosi tentativi fatti dalle biblioteche per svolgere un ruolo chiave nel processo di rivoluzione digitale che ha trasformato il mondo dell'informazione e della conoscenza: le *web directories*, la Biblioteca 2.0, il *virtual reference*, la ricerca mediata nelle banche dati, l'accesso pubblico ai computer e a Internet e, infine, gli ebook.

Coffman ne conclude che le biblioteche, pur essendo alle origini di molte delle specificità che caratterizzano oggi l'accesso alla conoscenza nel Web, hanno dovuto inevitabilmente cedere il passo nella gestione ed implementazione della biblioteca digitale a soggetti presenti sul mercato con ben altre risorse e capacità organizzative.

Di fronte a questo, Coffman ipotizza che le biblioteche debbano forse puntare sulla loro materialità: collezioni, edifici e persone, il cui mix non è riprodotto con la stessa efficacia da nessun altro soggetto fornitore di servizi.

What will become of the library empire?

The article intends to critically discuss the opinions expressed by Steve Coffman in *The decline and fall of the library empire*, published in the April 2012 issue of the online magazine «Searcher». Coffman's

paper examines the numerous attempts libraries have undertaken to assume a role in the digital revolution which has completely changed the information and knowledge environment: web directories, Library 2.0, virtual reference, intermediate searching, Internet public access and ebooks. Coffman concludes that libraries, which were the starters of many ideas now in place to access knowledge on the Web, cannot compete with private companies – richer in resources and organisational skills – in managing and implementing the digital library.

Consequently, the author wonders if libraries shouldn't rather bet on their physical assets: collections, buildings and people, as this offer has no comparable service on the market.