

## Gratuità e tariffe nella biblioteca pubblica

*A Viareggio un convegno della Commissione biblioteche pubbliche dell'AIB*

**È** giusto far pagare i servizi della biblioteca pubblica? C'è modo di misurare l'efficienza e il gradimento di tali servizi se non attraverso meccanismi di mercato? Come trovare risorse aggiuntive che facciano decollare il livello dell'offerta e bilancino l'aumento dei costi?

Sono alcune delle domande che hanno animato il convegno "Gratuità e tariffe nella biblioteca pubblica", curato dalla Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB e organizzato dal Comune di Viareggio con AIB - Sezione Toscana con il patrocinio della Regione Toscana e della Provincia di Lucca.

L'incontro si è svolto nel capoluogo versiliese il 5 e 6 novembre scorso, nelle confortevoli sale dell'Albergo Esplanade, a pochi passi da un mare che - nei rari squarci di sereno - ha fatto molto apprezzare la scelta della sede.

Dopo i saluti di Maria Cristina Boncompagni, assessore alla cultura del Comune di Viareggio, Andrea Tagliasacchi, presidente della Provincia di Lucca e Simonetta Pecini, presidente della Commissione cultura del Consiglio regionale della Toscana, Elena Boretti ha introdotto il tema in veste di coordinatrice della Commissione biblioteche pubbliche.

La crescita della massa informativa disponibile ha significato nuove spese per il suo reperimento e messa a disposizione degli utenti, in un quadro di risorse rigide se non declinanti. IFLA, UNESCO

e anche Regione Toscana, nella recente legge su biblioteche e archivi, hanno introdotto il principio della possibilità di tariffare servizi aggiuntivi a quelli di base.

Ma - si è chiesta Boretti - come definire i confini tra ciò che è di base e ciò che non lo è? E come misurare la qualità di servizi che non si confrontano con il mercato?

Gli interventi della prima giornata hanno analizzato il concetto di biblioteca e tariffa nel quadro generale della problematica dei servizi pubblici e del loro finanziamento nel rinnovato dibattito sul ruolo dello stato sociale.

Gianni Geroldi, docente di Scienza delle finanze dell'Università di Parma, ha esaminato le biblioteche dal generale punto di vista delle nuove politiche di welfare: attraverso una serie di esempi classificatori, Geroldi ha mostrato come le biblioteche rientrino a pieno titolo negli strumenti del nuovo stato sociale, e quindi come, a una prima analisi, questo sembri far pendere la bilancia per la gratuità. Vi sono tuttavia alcune obiezioni: da un lato alcuni studi che mostrano come il fruitore delle biblioteche sia in buona sostanza un soggetto di reddito medio-alto (una gratuità per i più forti, dunque?); dall'altro l'obiezione tipicamente liberista della gratuità quale impedimento al calcolo dell'efficienza.

La soluzione dovrà essere, per Geroldi, spostare l'attenzione dai problemi dell'erogatore ai bisogni del fruitore del servi-

zio: spesso, ad esempio, l'erogatore ragiona in termini di sinergie, tende alla grande dimensione, mentre il fruitore preferisce la disseminazione. Le tariffe possono essere male intese, ma un rapporto di abbonamento - che pure è una forma di tariffa - può essere un canale di comunicazione tra fruitore ed erogatore.

In conclusione, sono necessari una *policy* della funzione bibliotecaria che rientri nella *policy* generale del sistema di formazione e un parallelo processo di decentramento delle unità operative, in un quadro, tuttavia, di crescente cooperazione. Marco Marandola, consulente giuridico dell'AIB sul diritto d'autore, ha illustrato il progetto di legge in discussione per la riforma del diritto d'autore, richiamando l'attenzione su alcune novità che mettono addirittura in discussione lo status stesso della biblioteca quale strumento di politiche sociali, negando le tradizionali esenzioni per le riproduzioni effettuate in biblioteca a fini di studio e senza scopo di lucro. Marandola ha tracciato i precisi confini concettuali di ciò che per legge deve restare entro i limiti del rimborso spese e ha quindi lanciato un appello ad accentuare la pressione per modificare almeno gli aspetti più penalizzanti del progetto di legge.

Gianni Nigro, coordinatore del Dipartimento politiche contrattuali della funzione pubblica della GGIL nazionale, ha contribuito al dibattito illustrando il caso della sanità: in tale settore la tariffazione (ticket) ha avuto la funzione di deterrente, con l'obiettivo di scoraggiare un uso eccessivo del servizio. Le biblioteche hanno evidentemente il problema opposto.

Poggiali, presidente dell'AIB, è ritornato sulla necessità di trovare incentivi all'uso della biblioteca come sostegno allo sviluppo di quelli che ha definito "consumi evoluti", che in-

nescano a cascata successivi bisogni positivi, i quali alimentano a loro volta una catena di servizi qualificati. Bisogna dunque - ha aggiunto Poggiali - avere maggiore coscienza del valore della biblioteca e iniziare finalmente a ragionare in termini di marketing e di fidelizzazione dell'utenza, anche attraverso la vendita di pacchetti di servizi, ma senza l'ossessione ragionieristica del taglio di bilancio.

Dopo un ottimo *lunch* offerto dal Comune di Viareggio, i lavori sono ripresi con una tavola rotonda sul tema "Qualità e costi dei servizi in biblioteca", coordinata da Gian Bruno Ravenni della Regione Toscana, che proprio sulla qualità ritiene si giochi la partita del welfare nello stato postfordista: non si danno più risposte di basso profilo a bisogni di emarginati, ma si orienta la domanda attraverso interventi qualificanti.

Giovanni Solimine ha appassionatamente difeso la gratuità del servizio: secondo le tesi dell'AIB l'informazione è un diritto, del quale però gode circa il 10% della popolazione italiana, la percentuale di cittadini che frequentano le biblioteche pubbliche. L'uso va incentivato attraverso la fiscalità generale. E una grande responsabilità hanno per Solimine i sindaci, che invece spesso si illudono di poter trarre profitti dalle biblioteche o ne rinnovano gli istituti di gestione (vedi la proliferazione delle istituzioni) solo per ridurne il budget.

Di diverso parere Giorgio Lotto, direttore dell'Istituzione biblioteca civica Bertoliana di Vicenza, che vede per la biblioteca di oggi un problema di riconoscimento sociale: "crescere per non morire" è l'alternativa drammatica. Ciò non significa tuttavia tariffazione ad ogni costo, ma nuova creatività nel reperimento delle risorse e nella razionalizza-

zione dei costi: in questo senso è strategico andare oltre la cooperazione per puntare verso l'integrazione, per creare grosse strutture di servizio che sfruttino al meglio sedi e personale.

Su analoghe posizioni Giovanni Galli, del Servizio biblioteche archivi e musei del Comune di Parma. Richiamandosi a Marco Cupellaro – che in un suo saggio aveva trattato con anni di anticipo la questione –, Galli nota come non vi siano ancora tutti i prerequisiti per una corretta gestione della componente economica in biblioteca: manca in particolare quell'autonomia contabile che sola può responsabilizzare il bibliotecario e obbligarlo a un vero salto di qualità, ovvero a instaurare un rapporto contrattuale con l'utente basato su precise carte dei servizi.

Danielle Oppetit, Inspectrice générale des bibliothèques, e Carlo Revelli hanno offerto una panoramica sulla situazione internazionale, mostrando come – in particolare nel caso francese illustrato dalla signora Oppetit – vi sia comunque un ruolo forte dello Stato nel diffondere il servizio che precede e affianca ogni altra considerazione in termini di tariffazione.

La giornata del 6 novembre è stata dedicata alla presentazione di esperienze, più che di tariffazione, di gestione innovativa delle fonti di entrata. In apertura, tuttavia, Luigi Crocetti ha riflettuto sui principi, e in particolare proprio sulle "tesi di Viareggio", che nel 1987 l'AIB elaborò per presentarsi all'esterno con un profilo e un'identità ben riconoscibili. Le tesi hanno dato frutti: la stessa nuova legge regionale le riprende; ora però devono essere sottoposte a manutenzione, e questo è compito del Comitato esecutivo nazionale. Alla luce delle tesi la questione delle tariffe non è dirimente: per Crocetti una biblioteca

può assolvere al suo compito anche se applica tariffe. L'importante è non illudersi che la tariffa possa incidere in modo rilevante sui costi, e non tariffare ciò che costa di più, ma ciò che esula dal compito istituzionale della biblioteca.

Diverse le esperienze riportate nel resto della mattinata: la Bibliocard raccontata da Maurizio Caminito, dell'Istituzione biblioteche di Roma, rientra in un progetto di marketing che punta a migliorare accesso e visibilità abbinando l'offerta di pacchetti di servizi alla tessera della biblioteca.

Gianni Stefanini, del Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest di Novate Milanese, ha riferito dei problemi legati al passaggio dal consorzio all'azienda speciale, e del tentativo di superare in questo modo i residui impedimenti burocratici per poter affrontare il

mercato con piena autonomia e consapevolezza. Ha quindi illustrato le iniziative intraprese per reperire risorse: dal servizio di corriere alla rivendita delle opere acquistate in più copie, all'help desk tariffato con il 166.

Meris Bellei delle biblioteche del Comune di Modena ha invece riportato l'esperienza di come sia possibile gestire in modo nuovo le entrate anche all'interno del tradizionale sistema contabile della gestione diretta in economia. In particolare ha illustrato il progetto di vendita dei libri scartati.

Willer Masoni della Biblioteca di Correggio ha invece proposto un modello di vera e propria partecipazione degli utenti al costo dei servizi, applicata in una situazione di forte diffusione del servizio: Masoni ha

rivendicato la filosofia della tariffazione, invitando a non confonderla con attività economiche di tipo imprenditoriale. Per finire Gabriele Mazzitelli, impossibilitato a intervenire, ha inviato una *Proposta per una bozza di Carta dei servizi del prestito interbibliotecario e del document delivery*, ora pubblicata sulle pagine web della Sezione Toscana.

Il convegno di Viareggio si chiude suscitando molte domande, tuttavia offrendo non solo un bagaglio di esperienze preziose, ma anche alcuni punti fermi: se resta controversa la questione della tariffazione quale trasferimento di parte dei costi sull'utente finale, è decisivo che i bibliotecari prendano coscienza della dimensione economica del proprio lavoro e sappiano che solo attraverso l'offerta di servizi dalla qualità crescente e misurabile essi possono aspirare a quel riconoscimento sociale che da sempre perseguono.

Carlo Paravano



"Bulletin des bibliothèques de France", 1993, n. 3.