

Del mercato e delle tariffe

Rivkah K. Sass in un breve quanto succoso intervento nel "Library Journal" (*Marketing the worth of your library*, June 16, 2002, p. 37-38) sostiene che la realtà è ancora lontana dal desiderio, poiché molte persone ignorano ancora quello che la biblioteca è in grado di offrire loro. Si sa ad esempio che la biblioteca offre libri in prestito e che svolge attività per i bambini, ma si ignorano le possibilità dell'informazione. Occorre dunque saper "vendere il valore" della biblioteca: oggi siamo in competizione ed occorre fare più pubblicità imitando il settore privato, in particolare per far conoscere le risorse elettroniche e la loro importanza, anche quando il loro uso comporti una spesa. Il personale deve saper intervenire, poiché "il marketing delle biblioteche è responsabilità dell'intero personale". Ed in questo, aggiungo, ritroviamo in condizioni nuove l'antica, preziosa importanza del contatto personale, a volte appannato in seguito all'aumento del pubblico che tende all'uniformità del servizio. Ritroviamo in nuce in questo articolo tutti gli elementi di una vasta letteratura sulla necessità di applicare a un servizio pubblico o, più in generale, svolto da un ente pubblico, i medesimi criteri convenienti alla conduzione di un esercizio privato. Necessità che non costituisce di certo una novità assoluta nel suo riferimento al buon governo, ma che per un complesso di ragioni economiche si

manifesta impellente, quasi che nel passato certi sprechi o certe superficialità di conduzione potessero essere in qualche modo se non giustificati per lo meno tollerati. Troviamo quindi una certa sfasatura nella "scoperta" di una necessità di sempre, che porta quasi per reazione a suggerire da parte di alcuni un comportamento indifferenziato nella conduzione di un esercizio, indipendentemente dalla sua appartenenza alla sfera pubblica o a quella privata. È una reazione in un certo senso comprensibile, quasi a rimediare errori e dimenticanze del passato; è un fenomeno ben noto che si presenta quando il riconoscimento di un ritardo impone un rimedio non sempre equilibrato. Sheila Webber, in un intervento con un'ampia documentazione bibliografica, nel convenire che il marketing nella biblioteca non è un tema nuovo, ammette che un tempo esso era considerato addirittura irriverente e che non a caso si è sviluppato prima nella cultura occidentale (*Marketing of libraries and information centres*, "Librarianship and Information Work Worldwide", 1999, p. 291-

317). Esso mette in evidenza il bisogno dell'utente ed il suo soddisfacimento, con un criterio analogo ai metodi commerciali. Non è un caso che le biblioteche speciali, che rispondevano alle esigenze delle organizzazioni da cui dipendevano, abbiano sviluppato queste procedure prima del settore pubblico. Le relazioni pubbliche hanno aiutato a migliorare l'immagine della biblioteca e del bibliotecario, anche se per alcuni questa è diventata un'ossessione, oggetto di molte discussioni anche per posta elettronica. Thierry Giappiconi convie-ne che la stessa biblioteconomia tradizionale, così frammentaria, non si trovi a proprio agio con i continui cambiamenti tecnologici, mentre la situazione economica accentua il problema della gestione che comporta una visione allargata della politica culturale, alla quale tipi diversi di biblioteche possono concorrere in un sistema territoriale. Il modello dell'impresa rimane comunque

vuoto quando manchino "scopi identificabili, accettabili e credibili". Sebbene non pertinente in un servizio pubblico, il marketing risulta positivo per quanto riguarda i rapporti con la popolazione da servire, dalla promozione ai servizi a distanza agli orari. La valutazione riguarda il controllo dell'efficacia (scarto tra gli obiettivi e i risultati ottenuti), dell'efficienza (scarto tra i mezzi impiegati e i risultati) e della pertinenza (scarto tra i mezzi e gli obiettivi). Il punto di incontro tra la biblioteconomia e la gestione finanziaria riguarda la valutazione della pertinenza delle risorse rispetto agli obiettivi. Non si tratta di "rifondare" la biblioteconomia, ma di accostarla alla gestione, integrandola con una "competenza amministrativa elementare" (*De la bibliothéconomie au management. Subordonner la gestion aux missions*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1998, 2, p. 26-34). D'altronde già molti anni prima si



era riconosciuto che, per quanto l'opportunità di ricerche di mercato fosse sovente riconosciuta e talora anche finanziata, di solito non erano ben comprese né avvertite appieno le implicazioni delle strategie di mercato nei confronti del servizio bibliotecario (Margaret Kinnell e Jennifer Macdougall, *Libraries and leisure services marketing – Rhetoric and reality*, "Public Library Journal", July/Aug. 1992, p. 93-97).

È indicativo che i lettori oggi non siano chiamati solamente utenti, un termine anodino forse un po' freddo, ma meno limitativo del primo, date le attività svolgibili oggi in una biblioteca, benché anche in questo caso il fenomeno non sia esclusivo dei tempi moderni. Oggi molti tendono a chiamarli clienti, con una trasposizione rispondente a un'idea tipicamente mercantile, ma come osserva Bonna Jones (*Customers are consumers of library resources and services – or are they?*, "The Australian Library Journal", May 1998, p. 131-144) considerare i lettori come clienti che consumano i servizi offerti dalla biblioteca è un'immagine più adatta ai negozi che alle biblioteche. Il termine "cliente" è "associato alla passività e non coglie la natura attiva della lettura", mentre sarà piuttosto conveniente "riconsiderare la nozione del lettore come parte di questo processo di ridefinizione". Insomma, si tratterebbe "in parole povere, inventarsele tutte pur di vendere un prodotto", come ha notato Giuliano Vignini ("Corriere della sera", 31.12.2002, p. 37). Dare la precedenza assoluta all'aspetto economico può mettere in ombra la missione della biblioteca,

con la quale il principio del mercato non si deve presentare in conflitto (significativo anche in questo senso il titolo dell'articolo di Giappiconi segnalato in precedenza). È interessante considerare il rapporto tra il mercato e la cultura secondo l'opinione di Terry Eagleton (*The idea of culture*, Oxford, Blackwell, 2000; trad. it. *L'idea di cultura*, Roma, Editori riuniti, 2001):

Il mercato è il meccanismo migliore per garantire che la società sia al tempo stesso altamente emancipata e profondamente reazionaria. La cultura commerciale difende così molti dei valori della cultura alta, che però disprezza perché élitaria. Il fatto è che essa, a differenza della cultura alta, è in grado di avvolgere questi valori in un pacchetto sensibilmente antielitario (p. 84).

I bibliotecari sono avvezzi a parlare tra di loro ed hanno scarsi rapporti con il mondo esterno, conferma Gary P. Radford (*Trapped in our discursive formations: toward an archaeology of library and information science*, "The Library Quarterly", Jan. 2003, p. 1-18) nel citare il pensiero di Wayne A. Wiegand, al quale è dedicato l'intero numero della rivista che contiene un'introduzione scritta dallo stesso Wiegand (*Broadening our perspectives*, p. V-X). Senza uscire dalla propria informazione dispersiva e dal proprio vocabolario, che non corrisponde a idee astratte: "alla gente non piace disturbare le abitudini mentali familiari". Possiamo non essere d'accordo con questa opinione per lo meno eccessiva, ma converrà riconoscere un certo isolamento in particolare nel passato, quando

la professionalità bibliotecaria si basava essenzialmente sui rapporti personali tra gli addetti ai lavori (Karl Klaus Walther, *Julius Petzholdt – Gründvater einer neuen Disziplin*, "Bibliothek und Wissenschaft", 1999, p. 133-146). Oggi il discorso non pare più accettabile, con l'integrazione della biblioteca e del suo servizio in un complesso di attività dove se mai è proprio l'individualità della biblioteca e soprattutto del bibliotecario ad essere posta in discussione fino a far dubitare taluni della validità stessa della professione, meno distinguibile nell'insieme dei mestieri legati al mondo dell'informazione. Eppure qualche distacco si avverte ancora, e se Claire Nillus trova significativo che le biblioteche continuino ad essere assenti dai programmi elettorali (*Des BM trop soumises à l'"anonymat"*, "Livres hebdo", 463, 29.3.2002, p. 71), il che denota indifferenza da parte dei politici a un aggancio non considerato vincente ai fini elettorali, John Feather in un editoriale del "Journal of Librarianship and Information Science" ritiene che l'accostare la politica alla biblioteca "possa provocare un frisson di disagio tra i bibliotecari" (*Libraries and politics: where two worlds meet*, March 2003, p. 1-3). Ricordiamo a questo proposito il violento intervento dell'economista Bernard Lemennicier (*Les bibliothèques municipales et la déréglementation des services publics*, "Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français", 3./4.trim.1999, p. 32-36) contro il servizio bibliotecario, il cui piccolo gruppo di frequentatori, "intellettuali alquanto ricchi", finanzia i propri interessi a spese dei non intellettuali. Di conse-

guenza ogni forma di sovvenzione risulta inopportuna e l'autore si dichiara del tutto favorevole alla privatizzazione. Inutile dire che i commenti dei bibliotecari sono stati piuttosto feroci.

La questione complessa dei rapporti con i politici, del finanziamento pubblico e dei tagli finanziari esige però uno spazio a sé, che questa rubrica ha già ritagliato e che intende riprendere ancora. Non si può non accennare tuttavia alla *faked version*, alla concezione distorta della sfera pubblica di cui parla Jürgen Habermas, che considera gli interessi della classe dominante e che di conseguenza entra in conflitto con la gratuità del servizio prestato dalla biblioteca pubblica, idea confermata dalla sostituzione del finanziamento pubblico con quello privato: "La politica a favore del marketing e della commercializzazione della biblioteca pubblica minaccia l'ideale della *sfera pubblica* e al tempo stesso minaccia anche i vantaggi che la biblioteca pubblica può offrire". Così Matthew Williamson nel suo denso articolo *Social exclusion and the public library: a Habermasian insight* ("Journal of Librarianship and Information Science", Dec. 2000, p. 178-186).

Il termine "cliente" (*customer*), abbiamo visto, non piace a molti, e tra essi non piace a Matthew L. Saxton che nel "The Library Quarterly" (Apr. 1998, p. 240-242) ha recensito *Success factors for fee-based information services*, di Irene Wormell (Helsinki, Nord-Info, 1996). La parola lascia aperto il dubbio della prevalenza dell'aspetto commerciale su quello sociale, ma nonostante questo appa-

re inevitabile affrontare il problema dei servizi a pagamento in biblioteca. Lo stesso Michael Gorman d'altronde, strenuo difensore dei valori della biblioteca, ha ammesso che l'idea di far pagare l'accesso a determinati servizi della biblioteca è oggi più *popular* di un tempo, nonostante egli continui a sostenere la convenienza di un accesso libero e gratuito senza alcuna limitazione: "La biblioteca ideale del futuro dovrà consentire un accesso libero a tutti i materiali e a tutti i servizi (compresi quelli elettronici), senza ostacoli imposti dalla mancanza di denaro o di capacità tecnologiche" (*New libraries, old values*, "The Australian Library Journal", Feb. 1999, p. 43-52).

Negli Stati Uniti forme di pagamento sono presenti da tempo, anche se nella sostanza il principio della gratuità del servizio almeno per i servizi di base è generalmente accolto. Già un ventennio fa William Miller dichiarava che "per quanto negli anni a venire molte biblioteche caricheranno alcune spese sugli utenti, le biblioteche rimarranno prevalentemente orientate verso il non profitto (*What's wrong with reference: coping with success and failure at the reference desk*, "American Libraries", May 1984, p. 303-306, p. 321-322). Non mancano comunque le discussioni tra i sostenitori delle due tesi, in una lotta che ha trovato il suo gioco di parole in *free*

versus fee. La stessa "American Libraries" molti anni più tardi (*Fees fight*, Aug. 1997, p. 49-52) notava in questo contrasto il pericolo di dividere il pubblico in due categorie, ma vedeva anche la convenienza di offrire le informazioni nel modo migliore possibile. In questa lotta l'American Library Association tende a opporsi a ogni forma di pagamento anche per le prestazioni marginali, nel timore che esse aprano la strada ai servizi di base, ma certe forme di pagamento sono ormai concesse da molti, come ammette Raymond Astbury (*Public libraries*, "Librarianship and Information Work Worldwide", 1998, p. 81-102). Bernard Vavrek sostiene il servizio totalmente gratuito per i servizi consueti, mentre si dovrebbero prevedere tariffe sia per le persone che per le aziende nel caso dei servizi aggiuntivi, come l'aggiornamento personalizzato nella rete, il calendario delle attività locali, i suggerimenti di letture, la selezione di siti nella rete su temi particolari, ad esempio la salute, consigli per le tasse o per le vacanze, attività che richiederebbero alla biblioteca un investimento minimo (*The best things in life have fees*, "American Libraries", May 2000, p.75-76). La necessità di tariffe e di multe è comunque in aumento. Così Murray S. Martin e Betsy Park (*Charging and collecting fees and fines: a handbook for libraries*, New York, Neal-Schuman, 1998, recensito in "Australian Library Journal", May 1999, p. 199-200).

Non diversa è la posizione dei bibliotecari inglesi, in particolare riguardo ai servizi essenziali, per i quali lo stesso presidente della Library

Association, Joe Hendry, in un discorso tenuto alla British Library aveva invitato a non richiedere pagamenti: "Non perdetevi la vostra splendida tradizione del libero accesso agli studiosi garantita da un paese civile... Gli espedienti finanziari passano, i principi rimangono". Le voci contrarie alle tariffe si fanno sempre più frequenti. In una lettera a "Library Association Record" (Aug. 1997, p. 426) si sostiene che se si accogliesse il principio di far pagare direttamente tutti i servizi pubblici, occorrerebbe porre barriere doganali in tutte le strade maestre e far pagare chi viene da fuori città. In un intervento al 45° Congresso dell'ABF (La Rochelle, 29-31 maggio 1999) sulle tariffe nelle biblioteche universitarie inglesi, Graham Bulpitt (*Les services tarifés dans les bibliothèques anglaises*, "Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français", 3./4. trim. 1999, p. 50-55) oltre ai ricavi già in atto per le multe, le fotocopie, la stampa di documenti tramite servizi audiovisivi, la vendita di pubblicazioni e di progetti, esprime la convenienza di offrire servizi a pagamento all'esterno dell'università, ad esempio informazioni, e di cercare finanziamenti privati, allo scopo di limitare le difficoltà economiche dovute al forte aumento di studenti, passati dal milione del 1985 a un milione e mezzo nel 1994, con una riduzione del 40 per cento dei finanziamenti nello stesso periodo, all'aumentata importanza della biblioteca come centro di informazioni (significativo lo sviluppo dell'edilizia). La spesa media per le biblioteche universitarie è del 3,2 per cento di quella complessiva per le università. Un cedimento, peraltro assai criti-

Italiani nel ricordo Tra gli anniversari commemorativi di personalità francesi e straniere ricordati da "Livres hebdo" per il 2003 (496, 10.1.2003, p. 70) figurano gli italiani Marcello Mastroianni (avrebbe avuto 80 anni), Ferruccio Lamborghini (morto da dieci anni), Tino Rossi (morto da vent'anni), Carlo Emilio Gadda (morto da trent'anni), Anna Magnani ed Elsa Schiaparelli. Tra gli avvenimenti, è ricordato il centenario del primo collegamento telefonico tra Parigi e Roma e della *Tosca* a Parigi, novant'anni fa il furto e il ritrovamento della *Gioconda*, ottant'anni fa l'arresto di centinaia di socialisti da parte del governo di Mussolini. E ancora:
40 anni – *Il gattopardo* di Visconti
30 anni – *La grande abbuffata* di Ferreri fa scandalo a Cannes
20 anni – Condanna dei brigatisti per l'assassinio di Aldo Moro
10 anni – Arresto di Salvatore Riina.

A New York La New York Public Library ha ricevuto un milione di dollari dal NASDAQ Disaster Relief Fund, che dopo l'undici settembre ha donato tre milioni a otto istituzioni della città. Saranno privilegiate le due biblioteche decentrate più vicine alle due torri, oltre ad attività per le biblioteche decentrate, rivolte in particolare a categorie svantaggiate ("Library Journal", Oct. 15, 2002, p. 13).

Fahrenheit-Forum per le biblioteche Nel 1996 un gruppo di bibliotecari del Canton Ticino ha dato vita a un'associazione aperta a chiunque ami le biblioteche, indipendentemente dalla categoria di appartenenza. Un primo risultato è il repertorio *Biblioteche e centri di documentazione della Svizzera italiana*, pubblicato nel 1999, seguito nel 2002 dalla traduzione italiana del *Codice deontologico dei bibliotecari svizzeri*. Per l'attività del gruppo, cfr. "Arbido", 2003, 12, p. 22-23 e <<http://www.fahrenheit.org>>.

cato, è dato dall'accesso a pagamento alla British Library, già proposto e respinto in passato. In un'inchiesta alla quale si sono avute 1.220 risposte la grande maggioranza si è dichiarata contraria a qualsiasi forma di pagamento, anche differenziato, in quanto "l'accesso a pagamento era considerato un'offesa al diritto democratico all'istruzione gratuita". Non è escluso che il dibattito serva a convincere il governo che il pagamento non costituisce un buon rimedio ai tagli finanziari. L'articolo, di Alan Day, ammette comunque che la migliore efficacia dei servizi nel nuovo edificio della British Library risulta attenuata dalla diminuzione dei finanziamenti, che ha costretto a ridurre le spese per gli acquisti e per la conservazione (*La British Library*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1999, 6, p. 54-62).

Una posizione non dissimile da quella dominante nei paesi anglosassoni è quella della Danimarca, dove i servizi di base sono gratuiti, mentre si prevedono forme di pagamento per quelli particolari e si consiglia anche un aumento delle multe. Si tenga presente che in Danimarca il finanziamento è coperto soprattutto dallo stato, mentre si auspica un intervento maggiore da parte degli enti locali (Jens Thorhauge, *The library in the networking society: a new standard for the library*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 2000, 3, p. 6-10).

In Germania fino ai primi anni Sessanta erano normali varie forme di pagamento, ma la riconosciuta necessità nei riguardi dell'educazione pubblica ne favorirono l'abolizione. Negli anni Ottan-

ta tuttavia la crisi economica ha indotto a riprendere una politica tariffaria a partire dalle municipalità, tanto che ormai il pagamento non è più messo in discussione, fatta salva la gratuità dell'accesso e del prestito sia nelle biblioteche universitarie che in quelle pubbliche. Le biblioteche hanno il diritto di utilizzare direttamente quanto ricavato dalle prestazioni a pagamento. Ne ha dato notizia Peter Borchardt, direttore della biblioteca pubblica di Berlino, al congresso della Rochelle (*Les formes de tarification dans les bibliothèques allemandes*, "Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français", 3./4. trim.1999, p. 103-106). Lo stesso Borchardt ha ammesso comunque che in Germania l'84 per cento delle città con più di centomila abitanti prevede un pagamento per l'iscrizione, con cifre ed esenzioni molto varie, con pagamento particolare per il prestito di audiovisivi e a volte per i best seller. La biblioteca pubblica di Berlino fa pagare venti marchi per l'iscrizione, un marco per la prenotazione e per il rinnovo del prestito e mezzo marco al giorno per i ritardi (*Les bibliothèques allemandes de plus en plus payantes*, "Livres hebdo", 339, 28.5.1999, p. 76-78).

Se la via alle tariffe anche per i servizi di base pare aperta per la Germania, nonostante affermazioni di principio, in Francia le tariffe per l'iscrizione e per il prestito nelle biblioteche pubbliche, con forti varietà di applicazione, sono ormai normali. Romain Mazon ("Livres hebdo", 340, 4.6.1999, p. 56-57) nota che l'aspetto economico suscita nei bibliotecari "reazioni

epidermiche", ma che i problemi esistono e non li si può eludere. La biblioteca municipale di Nizza esclude il pagamento per gli abitanti della città e per coloro che vi studino o vi lavorino (Pierre Fénart, *Un carré pour la BMVR de Nice*, "Bibliothèque(s)", juin 2002, p. 58-59), mentre quella di Ivry offre prestito gratuito ai ragazzi fino a 18 anni, ai disoccupati e agli esenti da imposte; per gli abitanti della città il costo è di 50 franchi all'anno per ogni tipo di documento (il triplo per i non residenti). L'accesso a Internet è libero (Claire Nillus, *Ivry ne manque plus de rien*, "Livres hebdo", 423, 27.4.2001, p. 64). Accesso a Internet che costa ben 2,29 euro all'ora nella biblioteca municipale di Châlons-en-Champagne, inaugurata nel dicembre 2001 (Pierre Bruthiaux, *La BMVR di Châlons-en-Champagne*, "Bibliothèque(s)", mars 2002, p. 75). L'introduzione di tariffe ha inciso, sia pure in forma non fortemente sensibile, sul numero degli iscritti (Jean-Loup Lerebours, *Quelques résultats de l'influence des politiques tarifaires sur le fonctionnement des services municipaux de lecture publique* ("Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français", 3./4.trim. 1999, p. 89-92): mentre gli iscritti alle biblioteche pubbliche gratuite risultano il 21,48 per cento della popolazione, per quelle a pagamento la proporzione scende al 19,16; il divario è maggiore se ci si limita a considerare gli adulti, poiché i ragazzi sono sovente esclusi dal pagamento. Delle trentasei città francesi con oltre centomila abitanti, venticinque hanno un servizio gratuito per i giovani.

Né mancano pentimenti a

favore della gratuità totale, come a Nîmes (lo ricorda Lerebours), che nel 1995 è passata dall'iscrizione a pagamento alla gratuità). Possiamo ricordare anche una decisione del consiglio regionale della Franca Contea, che ha stanziato 650.000 franchi per consentire ai giovani con meno di 26 anni l'iscrizione gratuita per un anno alle biblioteche municipali. Sessantasei comuni della regione hanno accettato la proposta ("Livres hebdo", 351, 1.10.1999, p. 76). A questa tendenza (ahimè, per ora isolata) troviamo un riscontro al di là dell'oceano nella biblioteca pubblica di Banff (Alberta), che è stata la prima biblioteca di quella regione canadese a togliere il pagamento per i residenti, con il risultato di un aumento del 40 per cento degli iscritti ("Library Journal", May 15, 2001, p. 20).

Concludiamo con un articolo di Diana M. Sally, *Prostitution, simony, and fees for service: Walzer's theory of justice and a defense of communally funded information against the tyranny of the market place* ("The Library Quarterly", July 2001, p. 330-359), dove si riprende il tema che l'informazione è da intendersi come un bene comune dell'intera società, da distribuire quindi sulla base del bisogno e non su quella del mercato, cioè del denaro.

Nei prossimi numeri:

- Le informazioni in rete
- Conservare: come e che cosa
- I vari aspetti della censura