

**Il servizio bibliotecario pubblico:
linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo**

International Federation of Library Associations and Institutions

Associazione italiana biblioteche

**Il servizio bibliotecario pubblico:
linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo**

preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill
per la Section of Public Libraries dell'IFLA

edizione italiana a cura della
Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB

Roma
Associazione italiana biblioteche
2002

Traduzione di Adelaide Stella Ferrara
Revisione a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche
(Alessandro Agustoni, Elena Boretti, Domenico Ciccarello,
Giorgio Lotto, Chiara Rabitti) con la consulenza di Mauro Guerrini,
Alberto Petrucciani, Giovanni Solimine
Redazione, collaborazione alla revisione, glossario: Maria Teresa Natale
Indice analitico: Francesca Servoli

Si ringraziano:

Antonella Agnoli, Annamaria Brandinelli, Walter Capezzali,
Cecilia Cognigni, Carla Contini, Alida Emma, Marco Genzone,
Dagmar Göttling, Simonetta Gasperini, Fabrizio Leonardelli,
Chiara Morabito, Fiorella Menini, Massimo Pirola, Cristina Redaelli,
Paolo Repetto, Alda Resta, Sandra Santini, Adelmo Taddei,
Sergio Trevisan, Paola Urbani, Richard Villaz

Edizione italiana di:

The public library service: IFLA/Unesco guidelines for development
/ [International Federation of Library Associations and Institutions] ;
prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the
Section of Public Libraries. – München : Saur, 2001. – XV, 116 p. ;
21 cm. – (IFLA publications ; 97)
ISBN 3-598-21827-3

Stampa: Veant s.r.l.

© 2001 IFLA; © 2002 AIB per l'edizione italiana

Produzione e diffusione: Associazione italiana biblioteche

C.P. 2461, Roma A-D

Tel. 064463532, fax 064441139

e-mail aib@aib.it, <http://www.aib.it>

ISBN 88-7812-100-2

INDICE GENERALE

| | |
|--------------------------------|----|
| Premessa all'edizione italiana | 9 |
| Prefazione | 13 |
| Introduzione | 14 |

Capitolo 1. Il ruolo e gli scopi della biblioteca pubblica

| | |
|---|----|
| 1.1 Introduzione | 19 |
| 1.2 Definizione della biblioteca pubblica | 19 |
| 1.3 Gli scopi della biblioteca pubblica | 19 |
| 1.4 Un'agenzia per il cambiamento | 25 |
| 1.5 La libertà d'informazione | 25 |
| 1.6 L'accesso per tutti | 26 |
| 1.7 I bisogni locali | 26 |
| 1.8 La cultura locale | 26 |
| 1.9 Le radici culturali della biblioteca pubblica | 27 |
| 1.10 Biblioteche senza pareti | 27 |
| 1.11 Gli edifici delle biblioteche | 28 |
| 1.12 Le risorse | 29 |

Capitolo 2. Il quadro legislativo e finanziario

| | |
|--|----|
| 2.1 Introduzione | 30 |
| 2.2 La biblioteca pubblica e gli organi di governo | 30 |
| 2.3 La legislazione sulle biblioteche pubbliche | 31 |
| 2.4 I finanziamenti | 34 |
| 2.5 L'amministrazione della biblioteca pubblica | 36 |
| 2.6 L'organizzazione della biblioteca pubblica | 37 |
| 2.7 La pubblicità e la promozione | 37 |

Capitolo 3. La soddisfazione dei bisogni degli utenti

| | |
|---|----|
| 3.1 Introduzione | 38 |
| 3.2 L'identificazione dell'utenza potenziale | 39 |
| 3.3 L'analisi dei bisogni della comunità | 39 |
| 3.4 I servizi agli utenti | 40 |
| 3.5 L'attenzione al cliente | 49 |
| 3.6 L'istruzione dell'utente | 51 |
| 3.7 La cooperazione e la condivisione delle risorse | 52 |
| 3.8 Le reti elettroniche | 54 |
| 3.9 L'accesso ai servizi | 55 |
| 3.10 Gli edifici della biblioteca | 56 |

| | |
|---|----|
| Capitolo 4. Lo sviluppo delle raccolte | |
| 4.1 Introduzione | 62 |
| 4.2 La politica di gestione delle raccolte | 62 |
| 4.3 La gamma delle risorse | 64 |
| 4.4 Lo sviluppo delle raccolte | 66 |
| 4.5 Principio di gestione delle raccolte | 66 |
| 4.6 Gli standard per le raccolte librerie | 68 |
| 4.7 Gli standard per le attrezzature elettroniche | 69 |
| 4.8 Il programma per lo sviluppo delle raccolte nelle nuove biblioteche | 69 |
| 4.9 I tassi di acquisizione e di scarto | 71 |
| | |
| Capitolo 5. Le risorse umane | |
| 5.1 Introduzione | 73 |
| 5.2 Le capacità del personale della biblioteca | 73 |
| 5.3 Le categorie del personale | 74 |
| 5.4 Gli standard deontologici | 76 |
| 5.5 I compiti del personale della biblioteca | 77 |
| 5.6 Le dotazioni di personale | 77 |
| 5.7 La formazione dei bibliotecari | 77 |
| 5.8 L'addestramento del personale | 78 |
| 5.9 Le prospettive di carriera | 79 |
| 5.10 Le condizioni di lavoro | 80 |
| 5.11 I volontari | 81 |
| | |
| Capitolo 6. La gestione e il marketing delle biblioteche pubbliche | |
| 6.1 Introduzione | 82 |
| 6.2 Le capacità di gestione | 82 |
| 6.3 La costruzione e il mantenimento di reti di contatti | 85 |
| 6.4 La gestione finanziaria | 85 |
| 6.5 La gestione delle risorse bibliotecarie | 86 |
| 6.6 La gestione del personale | 86 |
| 6.7 La pianificazione e lo sviluppo di sistemi automatizzati per la biblioteca | 87 |
| 6.8 La gestione del cambiamento | 87 |
| 6.9 Le deleghe | 88 |
| 6.10 Gli strumenti di gestione | 88 |
| 6.11 Il marketing e la promozione | 93 |

| | |
|--|-----|
| Appendici all'edizione originale | |
| 1. Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche | 99 |
| 2. La legge finlandese sulle biblioteche (904/1998) | 103 |
| 3. La carta dei servizi all'utente | 109 |
| 4. Standard per gli edifici bibliotecari Ontario (Canada) e Barcellona (Spagna) | 111 |
| Riferimenti bibliografici | 114 |
| Appendice all'edizione italiana | |
| Codice deontologico del bibliotecario | 125 |
| Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale dell'IFLA/FAIFE | 126 |
| Manifesto IFLA per Internet | 129 |
| Leggi regionali sulle biblioteche pubbliche | 132 |
| Statistiche italiane | 138 |
| Riferimenti bibliografici | 140 |
| Nuove biblioteche italiane: 11 schede | 142 |
| Elenco delle illustrazioni | 149 |
| Glossario inglese italiano | 150 |
| Indice analitico | 153 |

Premessa all'edizione italiana

Dopo gli *Standards for public libraries* del 1973, riediti nel 1977 con modifiche, e le *Guidelines for public libraries* del 1986, IFLA e Unesco hanno pubblicato nel 2001 queste nuove linee guida.

Il bisogno di una nuova edizione era stato sentito soprattutto per i grandi cambiamenti introdotti nel settore dell'informazione e della comunicazione dalle recenti innovazioni tecnologiche e da Internet, che hanno mutato profondamente anche il contesto in cui le biblioteche operano. L'ampio dibattito che a partire da questi temi si è sviluppato, all'interno della professione bibliotecaria, sulle biblioteche, sul significato dei loro servizi e soprattutto sul loro futuro, trova ora in queste nuove linee guida una sintesi e un orientamento per affrontare concretamente il cambiamento.

L'IFLA, Federazione internazionale delle associazioni e istituzioni bibliotecarie, è un'organizzazione non governativa e non a fini di lucro, che conta oltre 1750 membri in 150 paesi del mondo. Suoi scopi sono promuovere la nascita e la diffusione di servizi bibliotecari e informativi di elevata qualità e sostenere la conoscenza del loro valore, poiché in essi può trovare attuazione il principio della libertà di accesso alle informazioni, alle idee e alle opere dell'ingegno, contenuto nell'articolo 19 della Dichiarazione universale dei diritti umani. Aderente a vario titolo a numerose organizzazioni internazionali, tra le quali Unesco, Nazioni Unite, World Trade Organization (WTO), World Intellectual Property Organization (WIPO), al fine di rappresentare i servizi bibliotecari e informativi nell'interesse dei loro utenti, l'IFLA si avvale dei migliori contributi e competenze professionali delle nazioni aderenti.

La situazione internazionale offre un panorama di profonde differenze. Anche dal punto di vista dell'accesso all'informazione, il divario esistente fra paesi ricchi e paesi poveri è una realtà, ed è al centro dell'attenzione politica il grave problema del *digital divide*. Da quando nel 1993 gli Stati Uniti hanno deciso lo sviluppo di infrastrutture per la nascita delle cosiddette autostrade dell'informazione e anche l'Unione Europea ha iniziato a promuovere politiche a favore della società dell'informazione e, più recentemente, della società della conoscenza, è risultato sempre più evidente che la maggioranza della popolazione mondiale resta esclusa dalla "conversazione globale", come è stata definita la nuova possibilità di partecipazione allo

scambio di comunicazioni e conoscenze con l'uso delle nuove tecnologie e di Internet. Le biblioteche pubbliche possono concorrere a garantire il diritto di accesso all'informazione per tutti, ed è molto importante che questo ruolo sia ampiamente compreso. In tutto il mondo si osserva una tendenza positiva verso lo sviluppo di servizi bibliotecari e informativi, e per questo occorre dotarsi prontamente di strumenti professionali adeguati per fare in modo che le biblioteche possano affrontare nel migliore dei modi la situazione attuale, per dare le risposte adeguate ai bisogni reali delle popolazioni.

Queste considerazioni sono espresse nell'introduzione all'edizione inglese dal coordinatore del gruppo di lavoro che ha redatto le linee guida, Philip Gill, e con tutta probabilità sono state centrali nella riflessione del gruppo stesso, offrendo una chiave di lettura per questo libro, di grande interesse non solo all'interno dello stretto ambito dei bibliotecari.

Il *Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche* del 1994, che definisce la biblioteca pubblica come via di accesso locale alla conoscenza e che in breve ne enuncia i principi fondamentali e i compiti, è il filo conduttore che introduce i vari capitoli e, per esteso, forma la prima appendice. In quanto servizi locali rispondenti alle esigenze di accesso pubblico alla conoscenza da parte di una comunità locale, le biblioteche pubbliche operano in situazioni diverse. Per questo motivo queste linee guida non si occupano, come nella precedente edizione, di ciò che le biblioteche pubbliche dovrebbero essere o di ciò che dovrebbero fare, ma di come possono migliorare e diventare maggiormente rispondenti alle esigenze nel contesto locale, e in dipendenza delle condizioni e delle risorse disponibili. In ogni paese e a ogni stadio dello sviluppo è possibile infatti individuare punti di debolezza, ma anche punti di forza, sui quali costruire il miglioramento.

Gli standard quantitativi del 1973 sono stati un punto di riferimento utile e ritenuto valido ancora oggi. Per tale motivo, anche questa edizione ha voluto conservare alcuni parametri a scopi pratici, non tanto per definire obiettivi ottimali, quanto per fornire degli elementi, soprattutto per costruire nuove biblioteche. Vi sono quindi suggerimenti sulle superfici, sull'ampiezza delle raccolte e il loro ritmo di crescita nei primi anni, sulle attrezzature informatiche e la dotazione di personale.

Significativamente però, il capitolo dedicato ai servizi, che nella passata edizione portava proprio questo titolo, adesso si trasforma in quello che il titolo definisce «incontrare i bisogni degli utenti», a sot-

tolinare che l'attenzione si pone sul percorso del fare, piuttosto che sulla descrizione di ciò che deve essere.

Seguono i capitoli dedicati allo sviluppo delle raccolte e alle risorse umane, ma forse la novità più interessante di queste linee guida è il capitolo dedicato al management e al marketing, dove si mettono in luce l'importanza dei principi del management, la pianificazione, la gestione delle risorse e del personale, l'analisi e la valutazione dei bisogni, la misurazione dei risultati, le relazioni con gli organi di governo e i finanziatori, con l'utenza, la promozione e la partecipazione alla vita della comunità. Queste competenze, che ai vari livelli di responsabilità devono coinvolgere la direzione, ma anche tutti i bibliotecari, definiscono la componente più innovativa e proiettata verso il futuro della professione bibliotecaria: non tanto quindi la conoscenza di norme, quanto la capacità di fondare un percorso di crescita sulla valutazione di indicatori e sulla gestione costante delle relazioni con tutti gli interessati. Gli utenti, gli organi di governo e i finanziatori, quindi, devono essere coinvolti nella programmazione e nelle attività dietro la guida dei bibliotecari. Analisi della soddisfazione degli utenti, analisi dei bisogni dei non utenti dovranno diventare strumenti per il rilevamento periodico di dati necessari a orientare le scelte e le priorità.

Nel primo capitolo di questo libro possono trovare interesse tutti coloro che verranno coinvolti in questi processi e che avranno piacere di conoscere meglio le biblioteche pubbliche e le loro finalità. Il secondo, dedicato al quadro legislativo e finanziario, può offrire spunti di riflessione per coloro che determinano le politiche e attribuiscono le risorse alle biblioteche.

Le nuove linee guida, pur destinate a offrire ai bibliotecari strumenti pratici per migliorare i loro servizi, non sono un libro riservato esclusivamente ai bibliotecari. I numerosi esempi di ciò che si fa nel mondo, gli indirizzi di pagine Web dove si possono visitare esperienze di altre biblioteche situate in contesti tanto vari e diversi, possono rappresentare un notevole aiuto per far comprendere meglio il valore dei servizi e della professione bibliotecaria.

Nello stile del libro, che ha inteso dimostrare la vitalità delle biblioteche pubbliche con esempi reali, l'AIB ha pensato di aggiungere un'appendice italiana. Qui si sono raccolti alcuni documenti che è sembrato importante rendere noti soprattutto a chi – anche giovani che si avvicinano per la prima volta alla professione – voglia inquadrare meglio la situazione italiana in generale.

Seguendo le attività dell'AIB, a cominciare da quanto viene pubblicato sul suo sito AIB-WEB <<http://www.aib.it>>, sarà possibile mantenersi aggiornati su nuovi documenti e nuovi avvenimenti importanti per le biblioteche.

Concludono la pubblicazione schede con i dati essenziali di alcune nuove biblioteche italiane. Anche in Italia infatti negli anni recenti sono state costruite nuove biblioteche pubbliche. Abbiamo raccolto i soli dati sui quali il testo delle linee guida indica dei parametri, in modo che siano possibili eventuali raffronti.

Elena Boretti

Prefazione

Le *Guidelines for public libraries*, uscite nel 1986, sono ora sostituite da questo documento, prodotto da un gruppo di lavoro composto da alcuni membri del comitato della Section of Public Libraries dell'IFLA.

Hanno fatto parte del gruppo di lavoro: Philip Gill (Regno Unito), presidente; Barbara Clubb (Canada); Ilona Glashoff (Germania); Kerstin Hassner (Svezia); Nerses Hayrapetian (Armenia); Robert Pestell (Australia).

Prima che si avviasse la stesura di questo lavoro, i suoi contenuti sono stati discussi in un seminario di due giorni tenuto a Noordwijk (Paesi Bassi) nell'agosto del 1998. Ringraziamo l'Unesco per il contributo a questo evento. Versioni provvisorie sono state presentate e discusse alle Conferenze dell'IFLA di Amsterdam (1998), Bangkok (1999) e Gerusalemme (2000). Il lavoro è stato inoltre esaminato in maniera approfondita dal comitato della Section of Public Libraries, dal comitato di coordinamento della Divisione 3, Libraries Serving the General Public, e da rappresentanti del Professional Board dell'IFLA.

I contributi ricevuti in occasione del seminario di Noordwijk, delle Conferenze dell'IFLA e da coloro a cui le bozze erano state inviate per commenti sono stati preziosi. Siamo grati a tutti quelli che hanno formulato osservazioni mentre il lavoro procedeva e che hanno fornito gli esempi pratici per illustrare il testo. Ringraziamo anche il vicedirettore per la formazione continua del Buckinghamshire County Council (Inghilterra) per aver concesso di riprodurre la loro *Library service customer charter*.

L'interesse mostrato per questo documento durante la sua stesura testimonia l'esigenza di linee guida per le biblioteche pubbliche che riflettano i cambiamenti nel mondo dell'informazione in cui esse stanno operando attualmente. Speriamo che queste linee guida siano utili a tutte le biblioteche pubbliche, a qualsiasi grado di sviluppo si trovino in questo inizio di ventunesimo secolo, e che possano aiutare i bibliotecari ad affrontare le eccitanti sfide del momento. È con questa convinzione che offriamo questa pubblicazione a tutti quelli che sono coinvolti nella promozione delle biblioteche pubbliche nel mondo intero.

Introduzione*

Nel 1994 è stata pubblicata la terza edizione del *Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, subito riconosciuta come un'affermazione importante dei principi fondamentali del servizio bibliotecario pubblico. Il *Manifesto* è stato tradotto in più di venti lingue ed è diventato un documento autorevole per lo sviluppo delle biblioteche pubbliche (vedi l'Appendice 1). Si avvertirono, inoltre, il bisogno e la richiesta di una formulazione più dettagliata di standard e direttive pratiche utilizzabili da bibliotecari e politici per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico. Perciò il comitato della Section of Public Libraries dell'IFLA ha deciso di preparare una nuova versione delle linee guida e nominato a questo scopo un gruppo di lavoro composto da sei dei suoi membri.

Nel 1973 l'IFLA aveva pubblicato gli *Standards for public libraries*, riediti nel 1977 con lievi modifiche e sostituiti nel 1986 dalle *Guidelines for public libraries*. Queste pubblicazioni sono ormai entrambe sorpassate per lo straordinario sviluppo delle tecnologie dell'informazione negli ultimi anni. Come suggeriscono i titoli, queste pubblicazioni rappresentavano due modi differenti di offrire una guida pratica per i bibliotecari. Nell'introduzione agli *Standards* del 1973 si affermava che: «la redazione di standard distinti non era sembrata opportuna, poiché gli obiettivi generali erano gli stessi in tutti i paesi, mentre unico fattore discriminante era il diverso ritmo di sviluppo».

La versione del 1973 forniva dunque un complesso di standard quantitativi che comprendevano l'ampiezza delle raccolte, la dimensione delle unità amministrative, gli orari di apertura, la dotazione di personale e i requisiti degli edifici.

* Per le citazioni dal *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche*, dagli *Standard per le biblioteche pubbliche* e dalle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* sono state utilizzate le traduzioni italiane curate dall'AIB: *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>; *La biblioteca pubblica nel mondo, documenti dell'Unesco e della FIAB*, Roma: AIB, 1973; *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche*, preparate per la Sezione Biblioteche pubbliche dell'IFLA, ed. italiana, a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche; traduzione di Paola Vidulli, Roma: AIB, 1988.

I redattori delle *Guidelines* del 1986, invece, assunsero un'altra prospettiva: «Quando i bisogni e le risorse presentano differenze così ampie non è possibile individuare standard comuni per i servizi. [...] Si offrono qui non regole ma consigli basati sull'esperienza di molti paesi e suscettibili di applicazione generale. [...] Le raccomandazioni sui livelli di servizio desiderabili basate su esperienze passate in circostanze molto diverse finiscono per essere inaffidabili e fuorvianti».

Dati statistici sulle biblioteche pubbliche in vari paesi vennero aggiunti in appendice perché i bibliotecari potessero confrontare i propri servizi.

Nella preparazione di questa nuova edizione sono state affrontate numerose questioni, ma tre sono state forse le domande chiave:

- ? il documento finale avrebbe dovuto comprendere sia linee guida che standard quantitativi o limitarsi alle prime?
- ? sarebbe stato possibile preparare un documento utile nella pratica a bibliotecari che lavorano in paesi con servizi bibliotecari pubblici a differenti stadi di sviluppo e livelli molto diversi di risorse disponibili?
- ? è possibile formulare raccomandazioni sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle biblioteche pubbliche nonostante disparità tanto grandi nella loro diffusione e nelle risorse per istituirle e sostenerle?

Per esaminare queste e altre questioni venne organizzato un seminario a Noordwijk (Paesi Bassi) nell'agosto del 1998, in cui discutere sui contenuti e la forma della nuova edizione. Vi parteciparono 22 bibliotecari di 21 paesi di tutto il mondo, provenienti da biblioteche pubbliche a vari stadi di sviluppo e con diversi livelli di risorse. Le conclusioni raggiunte al termine di questo stimolante incontro hanno ispirato il lavoro di revisione svolto dal gruppo.

I delegati di Noordwijk sostennero con forza l'idea che la nuova pubblicazione dovesse comprendere alcuni standard pratici, senza limitarsi a linee guida e raccomandazioni. Apparve chiaro che, mentre molti tenevano in considerazione gli *Standards* del 1973 e in una certa misura li utilizzavano ancora, le *Guidelines* del 1986 non avevano avuto lo stesso impatto dal punto di vista pratico. Nonostante la piena consapevolezza della grande varietà dei contesti socio-economici in cui operano le biblioteche pubbliche dei diversi paesi, il gruppo di lavoro decise che, se questa nuova edizione doveva avere

una qualche validità pratica, avrebbe dovuto comprendere alcuni standard raccomandati.

La decisione di inserire degli standard mette in luce l'importanza della seconda domanda: un insieme di standard e di linee guida può avere una rilevanza universale? Ogni bozza del lavoro è stata inviata per commenti ai delegati di Noordwijk e ad altre persone interessate al progetto. Altri incontri si sono svolti nell'ambito delle conferenze dell'IFLA di Amsterdam (1998), Bangkok (1999) e Gerusalemme (2000). Queste consultazioni hanno dato un contributo prezioso al progetto e hanno rivelato non solo la forza del movimento della biblioteca pubblica su scala mondiale ma anche le affinità e le differenze tra le biblioteche pubbliche in paesi e società diversi.

Nonostante le differenze nei livelli del servizio e nei finanziamenti per sostenerlo e svilupparlo, non si è ritenuto vantaggioso tentare di preparare una nuova edizione che fosse rivolta a un unico gruppo di biblioteche pubbliche, per esempio quelle dei paesi "avanzati" o dei paesi "in via di sviluppo". Questa categorizzazione è fuorviante perché il livello e la tipologia dei servizi e la loro efficacia non dipendono necessariamente dalle risorse disponibili. Le biblioteche di ogni paese e a qualsiasi stadio di sviluppo possono migliorare e hanno tutte punti di forza e punti deboli. Di conseguenza si è deciso di definire un complesso di linee guida e di standard che possano essere significativi per tutte le biblioteche pubbliche a qualsiasi stadio di sviluppo. Riconoscendo la difficoltà di applicare gli standard in mancanza di dati demografici attendibili abbiamo indicato alcune strade alternative. Raccomandiamo inoltre di ricorrere anche alle linee guida più dettagliate elaborate da sezioni specializzate dell'IFLA. Dove le biblioteche pubbliche non sono in condizione di adeguarsi fin da subito a tutti gli standard e le raccomandazioni, ci auguriamo che questi possano costituire un obiettivo da raggiungere.

Questa pubblicazione è rivolta essenzialmente ai bibliotecari, perché possano usarla nella lotta per migliorare i servizi bibliotecari.

Abbiamo incluso alcuni esempi di servizi da tutto il mondo, che non intendono essere esaustivi né rappresentare necessariamente i casi migliori. Vogliono piuttosto illustrare il testo con istantanee di cosa succede nelle biblioteche pubbliche di paesi diversi e far intravedere soluzioni innovative per problematiche particolari. Siamo consapevoli che questi esempi sono molto selettivi e che molti altri, altrettanto validi, potevano essere segnalati. Tuttavia sono una buona dimostrazione di cosa si sta facendo in diverse parti del mondo perché il servizio bibliotecario pubblico corrisponda ai bisogni dei suoi

utenti in un particolare contesto. Per chi desiderasse ulteriori informazioni abbiamo riportato gli indirizzi dei siti Web di alcune iniziative.

Negli ultimi anni i rapidi e sensazionali sviluppi delle tecnologie dell'informazione hanno rivoluzionato i modi di raccogliere, mostrare e trovare informazioni. La sinergia tra le tecnologie dell'informazione e della comunicazione permette un accesso all'informazione in modi difficilmente immaginabili quando uscirono le ultime *Guidelines*, nel 1986. La velocità del cambiamento continua ad aumentare. Pochi settori delle attività umane non ne sono stati toccati e la biblioteca pubblica, che ha tra le sue funzioni quella di rendere disponibile l'informazione, sta affrontando la sfida di cambiamenti radicali in ogni aspetto della sua organizzazione e del servizio.

Molte biblioteche pubbliche hanno raccolto la sfida della rivoluzione elettronica e approfittato dell'occasione per sviluppare i servizi in modi nuovi e stimolanti. Ma c'è anche l'altra faccia della medaglia. Il rapporto delle Nazioni Unite sullo sviluppo umano del 1999, pur affermando che Internet è il mezzo di comunicazione di più rapida espansione mai esistito, ha mostrato che l'Asia meridionale, con il 23,5% della popolazione mondiale, conta meno dello 0,1% degli utenti di Internet nel mondo. In un quarto dei paesi del mondo non c'è nemmeno un telefono ogni cento abitanti. Per sfruttare le opportunità offerte dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione servono alfabetizzazione, capacità informatiche e una rete telematica affidabile. Il pericolo di un divario crescente tra i ricchi e i poveri dell'informazione non è mai stato così grande. Questo divario non riguarda solo i paesi a diversi livelli di sviluppo ma anche i gruppi e gli individui in ciascun paese. Il rapporto delle Nazioni Unite dice che «sono necessari sforzi risoluti perché i paesi in via di sviluppo – e i poveri ovunque si trovino – possano entrare nella conversazione globale».

Le biblioteche pubbliche hanno l'eccezionale opportunità di cooperare all'inserimento di tutti in questa conversazione globale e a colmare la cosiddetta "barriera digitale". Possono farlo offrendo accesso pubblico alle tecnologie dell'informazione, insegnando le capacità informatiche elementari e partecipando a programmi contro l'analfabetismo. Tuttavia, in coerenza col principio dell'accesso per tutti, le biblioteche hanno l'obbligo di mantenere quei servizi che forniscono informazioni attraverso canali differenti, come la stampa

o la tradizione orale, che con ogni probabilità resteranno di importanza decisiva nel futuro che possiamo intravedere. Se diventare la via d'accesso al mondo dell'informazione elettronica dovrebbe essere un obiettivo chiave della biblioteca pubblica, bisogna compiere ogni sforzo per non chiudere le altre vie tramite le quali si possono mettere a disposizione il sapere e l'informazione. Questi fattori pongono le biblioteche pubbliche davanti a una grande sfida e la loro risposta sarà determinante per la vitalità del servizio bibliotecario pubblico anche in futuro. Le raccomandazioni sono state delineate tenendo conto di queste problematiche.

Nell'introduzione alle *Guidelines* del 1986 Arthur Jones scriveva: «Il gruppo di lavoro ha identificato molti imperativi: le parole “deve” e “dovrebbe” ricorrono con frequenza nel testo. Nonostante ciò, questo non è un insieme di regole per progettare un servizio bibliotecario ideale: è uno strumento di aiuto nello sviluppo di servizi che vengano incontro nel modo migliore ai bisogni della vostra comunità. Le linee guida suggeriscono ciò che è possibile, ma le condizioni locali definiranno ciò che è fattibile, sia in rapporto ai servizi che all'organizzazione».

Vorremmo ribadire questa affermazione. La biblioteca pubblica è un servizio su base locale che soddisfa i bisogni della comunità locale e opera nel contesto di quella. Queste linee guida sono state elaborate per aiutare i bibliotecari a sviluppare, in qualsiasi situazione, un servizio bibliotecario pubblico efficace, legato alle esigenze della comunità locale. Nel mondo dell'informazione, tanto stimolante quanto complesso, il loro successo sarà importante per tutti quelli che cercano il sapere, l'informazione e l'esperienza creativa.

Philip Gill

1. Il ruolo e gli scopi della biblioteca pubblica

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.
(*Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, 1994)

1.1 Introduzione

In questo capitolo si definiscono in generale il ruolo e gli scopi della biblioteca pubblica. Le questioni più importanti verranno esaminate in maniera più approfondita nei capitoli successivi.

1.2 Definizione della biblioteca pubblica

Le biblioteche pubbliche sono un fenomeno su scala mondiale che si incontra in società e culture differenti e a diversi livelli di sviluppo. Anche se i diversi contesti in cui operano si rispecchiano inevitabilmente in differenze nei loro servizi e nelle maniere in cui questi vengono offerti, le biblioteche hanno generalmente alcune caratteristiche in comune, che possono essere così definite: una biblioteca pubblica è un'organizzazione istituita, sostenuta e finanziata dalla comunità, tramite l'amministrazione locale, regionale o nazionale, oppure tramite altre forme di organizzazione collettiva. La biblioteca fornisce l'accesso alla conoscenza, all'informazione e alle opere dell'immaginazione tramite una gamma di risorse e di servizi ed è aperta equamente a tutti i membri della comunità senza distinzione di razza, nazionalità, età, genere, religione, lingua, disabilità, condizione economica e lavorativa e grado di istruzione.

1.3 Gli scopi della biblioteca pubblica

Compito primario della biblioteca pubblica è offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero. Le biblioteche svolgono un ruolo importante nello sviluppo e nel consolidamento di una società democratica permettendo a ciascuno di avere accesso a un'ampia e variegata gamma di conoscenze, idee e opinioni.

1.3.1 L'istruzione

Sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli.

(Manifesto)

Il bisogno di un'agenzia aperta a tutti che desse accesso al sapere a stampa o in altre forme per sostenere l'istruzione formale e informale è stata la ragione sottesa all'istituzione e al mantenimento della maggior parte delle biblioteche pubbliche e ne costituisce ancora una funzione fondamentale. Lungo tutto l'arco della vita le persone hanno bisogno di istruzione, presso istituzioni come le scuole e le università o in contesti meno formali collegati al loro lavoro e alla vita quotidiana. L'apprendimento non termina con il completamento dell'istruzione vera e propria ma rappresenta, per la maggior parte delle persone, un'attività che prosegue per tutta la vita. In una società sempre più complessa le persone avranno bisogno di acquisire nuove capacità in vari momenti della loro vita e la biblioteca pubblica ha un ruolo importante nel favorire questo processo.

La biblioteca pubblica dovrebbe fornire il materiale, nelle forme più appropriate, per sostenere i processi di apprendimento formali e informali. Dovrebbe, inoltre, aiutare gli utenti a utilizzare efficacemente queste risorse per l'apprendimento e offrire strutture e attrezzature per lo studio. La capacità di procurarsi informazioni e di utilizzarle efficacemente è determinante per la riuscita nell'istruzione e, dove possibile, le biblioteche pubbliche dovrebbero cooperare con altre istituzioni formative per insegnare l'uso delle risorse informative. Quando esistono già strutture bibliotecarie adeguate per l'istruzione formale, la biblioteca pubblica dovrebbe essere un loro complemento piuttosto che un duplicato di servizi disponibili altrove.

La biblioteca pubblica deve inoltre appoggiare attivamente i programmi di alfabetizzazione, perché questa è la chiave di accesso all'istruzione, alla conoscenza e all'uso delle biblioteche e dei servizi di informazione. Chi ha appena raggiunto l'alfabetismo ha bisogno di un facile accesso a letture appropriate per mantenere e sviluppare le proprie capacità.

In alcuni paesi lo sviluppo dell'istruzione viene considerato come l'esigenza primaria e le biblioteche pubbliche si concentrano sull'appoggio all'istruzione formale. Le biblioteche pubbliche hanno molti modi, comunque, per favorire l'istruzione formale e informale, a seconda delle condizioni locali e della disponibilità di risorse.

? A Singapore il fine istituzionale (*mission*) del servizio bibliotecario pubblico è di «espandere continuamente le capacità di apprendimento del paese tramite una rete nazionale di biblioteche e centri di risorse informative che offrano servizi e occasioni di apprendimento per sostenere il progresso di Singapore».

? In Sudafrica, dove gran parte della popolazione manca di spazi sufficienti ed elettricità per studiare, le biblioteche pubbliche danno alta priorità all'offerta delle attrezzature minime, luce, tavoli e sedie.

? In molti paesi esistono biblioteche che svolgono la doppia funzione di biblioteca pubblica e scolastica. A Trafford (Inghilterra) tre delle biblioteche più piccole sono state integrate in altre strutture già esistenti: una biblioteca di quartiere è stata riunita a una biblioteca scolastica e due sono state collocate in centri per il tempo libero.

? A Bulawayo (Zimbabwe) un servizio bibliotecario mobile visita ogni settimana trentasette scuole primarie ampliando notevolmente l'accesso ai servizi bibliotecari da parte dei bambini della città.

? Nel Territorio federale di Amazonas (Venezuela) le biblioteche rurali suppliscono all'assenza di biblioteche scolastiche orientando i propri servizi verso studenti e insegnanti.

? Nella provincia di Barcellona (Spagna) alcuni servizi bibliotecari offrono appoggio agli studenti dell'Università a distanza della Catalogna.

? Nello Stato di Queensland (Australia) le biblioteche pubbliche forniscono risorse per lo studio e aiutano gli studenti delle scuole primarie e secondarie organizzando gruppi per i compiti scolastici. Il supporto allo studio è offerto anche con risorse elettroniche.
<<http://netlinks.slq.qld.gov.au>>

1.3.2 L'informazione

La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione.

(Manifesto)

L'accesso all'informazione e la sua comprensione sono un diritto umano fondamentale e mai come ora nella storia umana la disponibilità di informazioni è stata così vasta. In quanto servizio aperto a tutti, la biblioteca pubblica ha un ruolo decisivo nel raccogliere, organizzare e sfruttare l'informazione, così come nel garantire l'accesso a un'ampia gamma di risorse informative. La biblioteca pubblica ha una responsabilità specifica per la raccolta e la pronta disponibilità dell'informazione locale. Opera anche come memoria del passato raccogliendo, conservando e mettendo a disposizione il materiale che

riguarda la storia della comunità e degli individui. Offrendo un ampio ventaglio di informazioni la biblioteca pubblica aiuta la collettività a discutere e decidere in maniera documentata su questioni più importanti. Nella raccolta e nell'offerta di informazioni la biblioteca pubblica dovrebbe cooperare con altre organizzazioni, quando è possibile, per il migliore impiego delle risorse disponibili.

La rapida crescita quantitativa dell'informazione disponibile e la continua evoluzione tecnologica, modificando radicalmente le forme di accesso all'informazione stessa, hanno già prodotto notevoli effetti sulle biblioteche pubbliche e sui loro servizi. L'informazione è molto importante per lo sviluppo individuale e sociale e le tecnologie dell'informazione offrono grandi opportunità a chi sa accedervi e usarla. Ma l'informazione, nonostante la sua rapida crescita, non è alla portata della maggioranza della popolazione del mondo e il divario tra i "ricchi" e i "poveri" di informazione continua ad allargarsi. La biblioteca pubblica ha un ruolo decisivo nel colmare questo divario fornendo sia l'accesso pubblico a Internet sia l'informazione su supporti tradizionali. Le biblioteche pubbliche dovrebbero prendere coscienza delle opportunità offerte dagli stimolanti progressi nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e sfruttarle: possono diventare la via d'accesso elettronica al mondo dell'informazione.

? La Biblioteca dello Stato di Sabah (Malaysia) fornisce postazioni elettroniche nelle sue sedi: sono fonti polivalenti di informazione e svago che permettono di navigare in Internet e consultare diversi CD-ROM. La biblioteca organizza anche corsi pubblici sull'uso di Internet.

? Alcune biblioteche pubbliche del Sudafrica dedicano spazi a chioschi informativi e centri telematici.

? Nelle biblioteche pubbliche dell'Estonia sono stati creati punti di accesso libero a Internet.

? In cinque paesi africani (Benin, Mali, Mozambico, Tanzania e Uganda) sono stati istituiti centri telematici rurali multifunzionali che mettono a disposizione gli strumenti moderni di informazione e comunicazione.

? Il sistema bibliotecario pubblico di Sunderland (Inghilterra) sta sviluppando sportelli elettronici (*electronic village halls*) collocati in varie sedi (edifici di biblioteche, un istituto d'istruzione post-secondaria, un centro commerciale) e in una rete di centri sociali e associazioni di volontariato. Offrono l'accesso gratuito a personal computer e a Internet, una vasta scelta di programmi informatici per adulti e bambini e l'assistenza di personale specializzato.

1.3.3 Lo sviluppo personale

Offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona.
(*Manifesto*)

L'opportunità di accrescere la creatività personale e di coltivare nuovi interessi è importante per lo sviluppo umano. Ma per questo c'è bisogno dell'accesso al sapere e alle opere dell'immaginazione. La biblioteca pubblica può mettere a disposizione, attraverso una varietà di strumenti e supporti diversi, un ricco e variegato patrimonio di conoscenze e di realizzazioni creative che nessun individuo potrebbe acquisire per conto proprio. L'offerta di grandi raccolte della letteratura e del sapere di tutto il mondo, compresa la letteratura locale, è stata un contributo importantissimo della biblioteca pubblica e costituisce tuttora una sua funzione indispensabile. La fruizione di opere dell'immaginazione e del sapere contribuisce grandemente all'educazione della persona e a uno svago che sia ricco di significato.

La biblioteca pubblica può dare anche un contributo fondamentale alla sopravvivenza quotidiana e allo sviluppo socio-economico attraverso il suo coinvolgimento diretto in campagne di informazione rivolte a comunità in via di sviluppo: partecipando, per esempio, a programmi di apprendimento delle capacità di base del saper vivere, di istruzione elementare degli adulti e di sensibilizzazione sull'AIDS. Nelle comunità con un alto tasso di analfabetismo la biblioteca pubblica dovrebbe offrire servizi anche agli analfabeti e interpretare e tradurre l'informazione dove necessario. Dovrebbe inoltre garantire l'istruzione di base dell'utente.

? Le "audiobiblioteche rurali" del Mali fanno ricorso alle cassette per campagne informative sull'igiene, la salute, l'allevamento degli animali e altri argomenti importanti per la vita quotidiana della popolazione. Raggiungono 146 villaggi e organizzano anche incontri d'ascolto collettivo.

? In Bolivia le biblioteche locali ospitano diverse attività, per esempio campagne per la salute, lezioni di igiene e di alimentazione, circoli di giovani e gruppi di madri con figli piccoli.

? In 13 biblioteche del Pioneer Library System, nello Stato di New York (USA), esistono centri di informazione sul lavoro. Chi è in cerca di lavoro può ricevere tutte le notizie necessarie e utilizzare i vari strumenti a disposizione per compilare le domande di impiego e prepararsi ai colloqui. Il progetto ha portato a un collegamento stabile fra i bibliotecari e il sistema regionale per lo sviluppo della forza lavoro (Workforce Development System).

? Un obiettivo chiave dello sviluppo dei servizi bibliotecari nelle aree rurali del Venezuela è il miglioramento della qualità della vita attraverso servizi informativi sull'agricoltura e l'allevamento degli animali e la risposta alle esigenze dei piccoli agricoltori con risorse limitate.

1.3.4 Bambini e giovani

Creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura
fin dalla tenera età.
(*Manifesto*)

Compito della biblioteca pubblica è venire incontro ai bisogni di tutti i gruppi che compongono la comunità indipendentemente dall'età e dalle condizioni fisiche, economiche o sociali. Tuttavia, ha una particolare responsabilità per la soddisfazione delle esigenze dei bambini e dei giovani. Se i bambini possono essere stimolati fin dalla più tenera età dalla conoscenza e dalle opere dell'immaginazione, è probabile che beneficino per tutto l'arco della vita di questi elementi essenziali per lo sviluppo personale, che li arricchiscono e permettono loro di dare un maggiore contributo alla società. I bambini possono anche incoraggiare i loro genitori e altri adulti ad andare in biblioteca. È importante che la biblioteca predisponga anche materiali appropriati per i ragazzi con difficoltà nell'apprendimento della lettura (vedi i paragrafi 3.4.2 e 3.4.3).

1.3.5 Le biblioteche pubbliche e lo sviluppo culturale

La biblioteca pubblica ha anche un ruolo importante come centro di attività per lo sviluppo culturale e artistico della comunità, contribuendo a creare e sostenere la sua identità culturale. Queste funzioni possono essere svolte operando in collaborazione con le organizzazioni locali e regionali, offrendo spazi per le attività culturali, promuovendo programmi culturali e assicurandosi che gli interessi culturali siano riflessi nelle raccolte. Il contributo della biblioteca deve riflettere la varietà di culture presenti nella comunità. La biblioteca deve fornire materiali nelle lingue parlate e lette nella comunità locale e sostenere le sue tradizioni culturali.

? I bibliotecari del territorio di Amazonas (Venezuela) sono formati per operare come mediatori tra culture differenti, dal momento che numerosi abitanti delle comunità rurali parlano solo la propria lingua d'origine.

1.3.6 Il ruolo sociale della biblioteca pubblica

La biblioteca pubblica ha un ruolo importante come spazio pubblico e di incontro, soprattutto nelle comunità che dispongono di pochi luoghi di aggregazione. Qualche volta è considerata il "salotto" della comunità.

Recarsi in biblioteca per ricerche o per informazioni legate ai propri studi o interessi personali porta le persone a entrare in contatto informale con altri membri della comunità. Usare la biblioteca pubblica può quindi rivelarsi un'esperienza sociale positiva.

1.4 Un'agenzia per il cambiamento

La biblioteca pubblica, svolgendo il suo ruolo in questi campi fondamentali, è un agente di sviluppo sociale e personale e può diventare un fattore positivo di cambiamento per la comunità. Offrendo una vasta gamma di materiali a sostegno dell'istruzione e rendendo accessibile a tutti l'informazione, la biblioteca pubblica può apportare benefici economici e sociali agli individui e alla comunità, favorire la creazione e il consolidamento di una società informata e democratica, e aiutare le persone ad arricchire e sviluppare la loro vita e quella della comunità in cui vivono.

La biblioteca pubblica dovrebbe essere consapevole delle questioni che vengono dibattute all'interno della comunità e fornire informazioni utili alla discussione.

1.5 La libertà d'informazione

Le raccolte e i servizi non devono essere soggetti
ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa,
né a pressioni commerciali.
(Manifesto)

La biblioteca pubblica dovrebbe essere in grado di rappresentare ogni tipo di esperienza umana e di opinione, libera dal rischio di censure. In alcuni paesi una legge a favore della libertà di informazione aiuta a garantire il rispetto di questo diritto. I bibliotecari e gli organi di gestione della biblioteca dovrebbero difendere questo diritto umano fondamentale e opporsi alle pressioni esercitate da individui e gruppi per imporre limiti sui materiali accessibili nelle biblioteche pubbliche.

1.6 L'accesso per tutti

Uno dei principi fondamentali della biblioteca pubblica è che i suoi servizi devono essere accessibili a tutti e non rivolti a un solo gruppo della comunità, con esclusione degli altri. Bisogna garantire che i servizi siano equamente accessibili ai gruppi minoritari che per qualsiasi ragione non possono usufruire dei servizi principali, per esempio le minoranze linguistiche, le persone con disabilità sensitivo-motorie e i residenti in aree distanti che non possono raggiungere le sedi delle biblioteche. Il livello dei finanziamenti, lo sviluppo dei servizi, la progettazione degli edifici e gli orari di apertura dovrebbero essere pianificati seguendo come principio fondamentale il concetto di accesso universale come principio fondamentale (vedi il capitolo 3, *I bisogni degli utenti*).

Lo sviluppo delle raccolte dovrebbe anch'esso rispettare il principio dell'accesso per tutti e comprendere l'offerta di supporti appropriati per specifici gruppi di utenti, come i libri in Braille e i libri parlanti per i non vedenti. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione dovrebbero essere impiegate per permettere l'accesso alle raccolte della biblioteca e ad altre fonti d'informazione sia dall'interno della biblioteca che a distanza.

1.7 I bisogni locali

Le biblioteche pubbliche sono servizi locali a beneficio della comunità locale e dovrebbero fornire servizi di informazione di comunità. I loro servizi e le loro raccolte dovrebbero basarsi sulle esigenze locali, rilevate con regolarità. Senza quest'abitudine la biblioteca pubblica perderebbe il contatto con quelli che deve servire e, di conseguenza, non verrebbe pienamente utilizzata. I bibliotecari perciò devono essere consapevoli dei cambiamenti sociali che derivano da fattori come lo sviluppo socio-economico, i mutamenti demografici e le variazioni nelle fasce d'età, i livelli di istruzione, i profili dell'occupazione e l'emergere di offerte educative e culturali alternative.

1.8 La cultura locale

La biblioteca pubblica dovrebbe essere una struttura chiave della comunità locale per la raccolta, la conservazione e la promozione della cultura locale in tutte le sue peculiarità. Quest'obiettivo si può

raggiungere in vari modi, per esempio mantenendo raccolte di storia locale, con mostre, narrazioni di storie, pubblicazioni di interesse locale e programmi interattivi su tematiche locali. Dove la tradizione orale costituisce un importante veicolo di comunicazione la biblioteca pubblica dovrebbe incoraggiarne la prosecuzione e lo sviluppo.

? Tra i servizi offerti dal Programma per le biblioteche rurali e lo sviluppo delle risorse, nello Zimbabwe, l'inserimento del teatro, delle canzoni e della danza nella diffusione dell'informazione si affianca alla lettura, al prestito e al sostegno dell'alfabetizzazione.

? Le "Sale di lettura di villaggio" nel Botswana agiscono da centri di conservazione della letteratura e promozione della lingua setswana e di iniziativa culturale, organizzando dibattiti, spettacoli di canti tradizionali, danze e incontri.

? Le biblioteche rurali di Cajamarca (Perù) sono coinvolte nel recupero e nella rivitalizzazione della base linguistica indigena delle Ande. È stato avviato un progetto per la pubblicazione di materiale sulla cultura locale, realizzando un'*Enciclopedia rurale* che offre un'alternativa alla scuola, arricchisce la popolazione e ne favorisce l'autoistruzione.

? A Singapore un'unità dei servizi bibliotecari asiatici (*Asian Library Services Unit*) fornisce i servizi nelle tre lingue locali: cinese, malese e tamil.

? A Cuba le biblioteche ospitano incontri con i poeti e incoraggiano le ricerche sulle tradizioni orali contadine e la loro conservazione.

? In India le biblioteche di villaggio hanno fra i loro obiettivi quello di costituire una base per la documentazione sulle conoscenze tradizionali. Vengono pubblicati, per esempio, libri scritti dagli abitanti dei villaggi.

1.9 Le radici culturali della biblioteca pubblica

Per il successo a lungo termine della biblioteca è importante che essa si fondi sulla cultura, o le culture, del paese o dell'area in cui opera. Le probabilità di riuscita sono minori se la forma e la struttura della biblioteca pubblica sono introdotte da un paese o da un'area con un retroterra culturale molto diverso.

1.10 Biblioteche senza pareti

Le politiche per la realizzazione delle funzioni e degli scopi della biblioteca pubblica dovrebbero porre in evidenza i servizi che essa offre. Venendo incontro alle esigenze della sua comunità la biblioteca

offrirà una serie di servizi, alcuni dei quali (per esempio grandi raccolte di materiali a stampa) possono essere forniti efficacemente nell'edificio della biblioteca stessa. Tuttavia, in molte circostanze i servizi possono essere forniti ancor più efficacemente fuori dalle pareti della biblioteca. Gli esempi varieranno a seconda dei diversi contesti sociali ma il principio che lo sviluppo delle biblioteche va programmato dalla prospettiva del servizio piuttosto che da quella dell'edificio è importante nelle politiche di sviluppo per le biblioteche pubbliche. Il ricorso alle tecnologie della comunicazione e dell'informazione per l'erogazione dei servizi offre anche stimolanti opportunità per portare i servizi bibliotecari e informativi direttamente nelle case e nei luoghi di lavoro.

I mezzi di trasporto impiegati per assicurare i servizi in aree scarsamente popolate sono diversi. I servizi bibliotecari e informativi per gli utenti impossibilitati ad andare in biblioteca, per esempio a causa di disabilità sensitivo-motorie o per mancanza di trasporti, garantiscono l'accesso a tutti dalle loro case o dai luoghi di lavoro indipendentemente dalle condizioni di ciascuno.

? Il sistema bibliotecario pubblico del Cile ha sviluppato una serie di servizi mobili, bibliobus, bibliobarche, cassette di libri, zaini e biciclette, che offrono libri e attività culturali per ogni fascia d'età e viaggiano su qualsiasi terreno. Vengono serviti anche case di riposo, ospedali e carceri.

1.11 Gli edifici delle biblioteche

Gli edifici giocano un ruolo importante nell'offerta delle biblioteche pubbliche e dovrebbero essere progettati per riflettere le funzioni del servizio bibliotecario, garantire l'accessibilità a tutti ed essere sufficientemente flessibili per accogliere servizi nuovi e diversi. Dovrebbero essere collocati vicino ad altre attività di comunità, per esempio negozi e centri culturali. Inoltre, quando è possibile, la comunità dovrebbe poter utilizzare la biblioteca anche per ospitare, per esempio, incontri e mostre e, nel caso di edifici più grandi, per spettacoli teatrali, musicali, audiovisivi e multimediali. Un buon uso della biblioteca pubblica darà un contributo significativo alla vitalità di un'area urbana e ne farà un importante centro socio-educativo e d'incontro, specialmente in aree rurali isolate. I bibliotecari, dunque, dovrebbero assicurarsi che gli spazi della biblioteca vengano utilizzati e gestiti in maniera efficace per un uso ottimale delle strutture a beneficio dell'intera comunità.

1.12 Le risorse

Per realizzare pienamente le sue funzioni la biblioteca pubblica deve avere risorse adeguate, non solo nel momento in cui viene istituita, ma in maniera continuativa, cosicché possa garantire e sviluppare servizi che soddisfino le esigenze della comunità locale. Deve quindi offrire materiali di tutti i tipi, regolarmente aggiornati per rispondere alle esigenze sempre in evoluzione dei gruppi e dei singoli utenti, comprese le novità e le sostituzioni. Deve anche disporre di personale adeguato, dotato della formazione necessaria, e di finanziamenti sufficienti per organizzare qualsiasi forma di erogazione dei servizi che sia necessaria a garantire il suo ruolo vitale nella comunità.

2. Il quadro legislativo e finanziario

La biblioteca pubblica rientra nelle responsabilità delle autorità locali e nazionali. Deve essere retta da una legislazione specifica e finanziata dalle amministrazioni nazionali e locali.

Deve costituire una componente essenziale di ogni strategia a lungo termine per la cultura, per la diffusione dell'informazione, dell'alfabetismo e dell'istruzione.

(Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche, 1994)

2.1 Introduzione

Le biblioteche pubbliche sono un'agenzia della comunità che dà accesso a livello locale a un complesso di conoscenze e di informazioni a beneficio del singolo e della società intera. Per mantenere il livello di servizio necessario allo svolgimento delle loro funzioni le biblioteche pubbliche devono essere sostenute dalla legislazione e da finanziamenti consistenti.

2.2 La biblioteca pubblica e gli organi di governo

Esistono molti modelli diversi di relazione tra le biblioteche pubbliche e gli organi di governo; altrettanto varie e complesse sono le leggi che regolano le loro attività e le forme di finanziamento. Nei diversi paesi, le province, le regioni, gli Stati o i comuni sono in parte o completamente responsabili dei servizi bibliotecari. Dato che la biblioteca pubblica è un servizio su base locale, le amministrazioni locali costituiscono spesso il livello di autorità più appropriato. In alcuni paesi, tuttavia, le biblioteche pubbliche sono organizzate a livello regionale o statale e a volte la biblioteca nazionale ha la responsabilità di fornire il servizio bibliotecario pubblico. In alcuni casi due o più livelli di governo cooperano nella fornitura del servizio.

? La legge sulle biblioteche pubbliche dell'Estonia (1998) delinea le responsabilità di ogni livello di governo: stabilisce che la biblioteca pubblica sia istituita dall'amministrazione locale e che la biblioteca della contea o della città provveda al coordinamento del servizio bibliotecario, al prestito interbibliotecario e ai bibliobus. La retribuzione dei dipendenti spetta all'amministrazione locale ma il finanziamento per i materiali di biblioteca viene condiviso con lo Stato.

2.2.1 Strutture alternative

In alcuni paesi l'amministrazione locale, anche se nominalmente responsabile per le biblioteche pubbliche, non dispone dei fondi necessari e organizzazioni non governative o fondazioni private si fanno carico in pratica del funzionamento dei servizi bibliotecari pubblici. Tuttavia la biblioteca pubblica, per garantire uno sviluppo costante e svolgere il ruolo che le spetta nella rete informativa, dovrebbe essere strettamente collegata con il livello appropriato di governo ed essere finanziata. L'obiettivo finale dovrebbe essere quello di inserire le biblioteche pubbliche in un quadro istituzionale formalizzato, regolato da una legislazione nazionale e con livelli adeguati di finanziamento.

? L'Argentina conta 1600 biblioteche popolari mantenute da organizzazioni non governative o della comunità e regolate da una legislazione nazionale.

2.2.2 Le politiche nazionali dell'informazione

Molti paesi stanno elaborando politiche nazionali dell'informazione per impiegare nel modo più efficace le risorse bibliotecarie e informative a disposizione e per sfruttare al massimo le opportunità offerte dall'evoluzione delle fonti elettroniche d'informazione. Le biblioteche pubbliche dovrebbero essere una componente essenziale di queste politiche e i bibliotecari dovrebbero assicurarsi di essere pienamente coinvolti nella loro elaborazione.

2.3 La legislazione sulle biblioteche pubbliche

Le biblioteche pubbliche dovrebbero basarsi su una legislazione che garantisca il loro funzionamento e il loro posto all'interno del quadro istituzionale. La legislazione sulle biblioteche pubbliche può assumere diverse forme: in alcuni paesi o regioni c'è una legislazione specifica per le biblioteche pubbliche, mentre in altri questa fa parte di un apparato legislativo più vasto che riguarda i vari tipi di biblioteche. La legislazione sulle biblioteche pubbliche varia anche nelle sue disposizioni: può essere semplice, prevedendo l'istituzione di biblioteche pubbliche ma demandando gli standard di servizio al livello di governo direttamente responsabile, o più complessa, con indicazioni specifiche sui servizi da fornire e i relativi standard. Sul sito Web dell'IFLA sono disponibili alcuni esempi di legislazione sulle biblioteche pubbliche <<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>>.

Poiché le strutture di governo variano moltissimo nei diversi paesi, anche la forma e i particolari della legislazione sulle biblioteche pubbliche saranno differenti. Tuttavia la legislazione sulle biblioteche pubbliche dovrebbe almeno stabilire il livello di governo a cui compete questa responsabilità e le modalità di finanziamento; dovrebbe inoltre collocare le biblioteche pubbliche nel quadro complessivo delle biblioteche del paese o della regione.

? Il Messico e il Venezuela hanno una legislazione specifica sulle biblioteche pubbliche, mentre in Colombia e nel Brasile la legislazione sui servizi d'informazione comprende riferimenti alle biblioteche pubbliche.

? La legge finlandese sulle biblioteche (1998) stabilisce che la biblioteca pubblica deve essere istituita dal comune, in forma indipendente o in cooperazione con altre biblioteche pubbliche, che le biblioteche pubbliche devono cooperare con gli altri tipi di biblioteche e che il comune deve valutare i propri servizi bibliotecari e informativi (vedi l'Appendice 2).

? La Costituzione della Repubblica Sudafricana (1996) fornisce la cornice istituzionale per i servizi bibliotecari e informativi del paese, elencando le «biblioteche che non siano biblioteche nazionali» nell'ambito della competenza legislativa esclusiva delle province. Sono le province, quindi, ad avere la responsabilità di elaborare il quadro legislativo per i servizi bibliotecari e informativi.

? In Armenia il finanziamento e la gestione delle biblioteche pubbliche dipendono dalle amministrazioni locali. La legge sull'autogoverno locale (1996) ne definisce gli obblighi per il funzionamento e lo sviluppo delle biblioteche pubbliche.

? Nella Federazione russa ci sono due leggi d'interesse bibliotecario a livello federale, la legge sulle biblioteche e la legge sul deposito legale. Entrambe non riguardano esclusivamente le biblioteche pubbliche, sebbene la prima sia loro dedicata quasi interamente.

? La Costituzione italiana attribuisce alle regioni il controllo sulle biblioteche pubbliche istituite dai comuni e dalle province. Alcune regioni hanno emanato leggi che regolano la cooperazione tra le biblioteche e altre strutture con funzioni informative, documentarie, culturali ed educative e stabiliscono i requisiti di qualità dei servizi.

? Il Consiglio d'Europa ed Eblida hanno elaborato delle Linee guida sulla legislazione e la politica bibliotecaria in Europa [Consiglio d'Europa/Eblida, *Linee guida per la legislazione e le politiche in materia di biblioteche in Europa*, versione italiana a cura di Margherita Spinazzola per conto del Coordinamento delle regioni e delle province autonome per i beni culturali, DECS/CULT/POL/book(2000) 1, <[http://www.ibc.regione.emilia-romagna.it/soprintendenza/linee guida.htm](http://www.ibc.regione.emilia-romagna.it/soprintendenza/linee_guida.htm)>.

2.3.1 La legislazione correlata

Le biblioteche pubbliche sono soggette anche a una serie di norme di legge, non rivolte specificamente a esse, che possono riguardare la gestione finanziaria, la protezione dei dati, le condizioni di salute, di sicurezza e di lavoro del personale e altro ancora. I direttori delle biblioteche dovrebbero essere a conoscenza di tutte le leggi che interessano l'attività della biblioteca pubblica.

Essi dovrebbero anche essere informati sui negoziati commerciali a livello mondiale che possono determinare politiche e accordi che potrebbero comportare serie conseguenze per le biblioteche pubbliche. In questi casi i bibliotecari dovrebbero cogliere ogni opportunità per portare il pubblico e i politici a conoscenza di questi effetti.

2.3.2 Il diritto d'autore

La legislazione sul diritto d'autore, specialmente quella relativa alle pubblicazioni elettroniche, è di particolare importanza per le biblioteche pubbliche. Viene costantemente emendata e riveduta e i bibliotecari dovrebbero tenersi aggiornati sulle norme relative a ciascun mezzo di comunicazione e dare impulso e appoggio a una legislazione che raggiunga un giusto equilibrio tra i diritti degli autori e i bisogni degli utenti.

? Nella Repubblica Ceca l'associazione bibliotecaria (SKIP), agendo di propria iniziativa, ha partecipato all'elaborazione della legge sul diritto d'autore. A seguito delle discussioni con il Ministero della cultura e con la Commissione culturale del Parlamento ceco sono stati introdotti cambiamenti positivi per le biblioteche.

2.3.3 Il diritto sul prestito

In alcuni paesi è stata introdotta una legislazione sul diritto di prestito al pubblico (*public lending right*) che prevede un pagamento a favore degli autori e degli altri soggetti coinvolti nella creazione di un libro, in relazione alla sua offerta nelle biblioteche pubbliche e ai prestiti effettuati. È importante che i fondi per il pagamento dei diritti sul prestito non siano sottratti a quelli stanziati per gli acquisti di materiali nelle biblioteche. Se finanziato separatamente, il diritto sul prestito pubblico può costituire un sostegno per gli autori senza colpire i bilanci delle biblioteche pubbliche. In alcuni sistemi, può anche fornire dati statistici utili sul prestito dei libri di determinati autori. I bibliotecari dovrebbero intervenire nell'elaborazione dei sistemi di regolamentazione del diritto sul prestito pubblico per curare che non vengano finanziati a scapito dei bilanci delle biblioteche.

? Come sostegno alla cultura, il governo della Danimarca concede finanziamenti per il pagamento dei diritti sul prestito, destinati ad autori, traduttori, artisti, fotografi e compositori danesi che abbiano contribuito a un'opera a stampa <<http://www.bs.dk>>.

2.4 I finanziamenti

Livelli adeguati di finanziamento sono cruciali perché la biblioteca pubblica possa svolgere con successo le sue funzioni. Senza fondi adeguati è impossibile nel lungo periodo sviluppare politiche di servizio e utilizzare in maniera ottimale le risorse disponibili. Numerosi esempi lo testimoniano: un nuovo edificio bibliotecario senza fondi adeguati per la sua manutenzione, raccolte di libri nuovi senza denaro per rinnovarle e sistemi informatici senza finanziamenti per mantenerli e aggiornarli. I finanziamenti sono necessari non solo quando la biblioteca pubblica viene istituita ma anche successivamente in maniera certa e regolare.

2.4.1 Le priorità

Una biblioteca pubblica con i suoi servizi costituisce un investimento a lungo termine per la comunità e dovrebbe essere finanziata in modo appropriato. Tuttavia persino nelle società più ricche può essere impossibile finanziare adeguatamente ogni singolo servizio. Sarà dunque di vitale importanza che l'organizzazione dei servizi sia pianificata secondo chiare priorità. Questo procedimento è necessario qualunque sia il livello di finanziamento disponibile per il servizio bibliotecario. Per definire le strategie d'azione e rispettare le priorità concordate dovrebbero essere elaborati documenti scritti di politica dei servizi, da riesaminare con scadenze regolari e da rivedere quando necessario.

2.4.2 La cooperazione

Nessuna biblioteca pubblica, per quanto di grandi dimensioni e adeguatamente finanziata, può pretendere di riuscire, da sola, a soddisfare tutte le esigenze dei suoi utenti. La partecipazione ad accordi di cooperazione e reti con altre biblioteche e istituti affini e l'offerta di accesso ad altre fonti di informazione permettono alla biblioteca pubblica di soddisfare i bisogni informativi della sua utenza ampliando l'ambito delle risorse disponibili.

2.4.3 Le fonti di finanziamento

I finanziamenti per le biblioteche pubbliche possono derivare da numerose fonti, in proporzioni variabili nei diversi paesi a seconda delle circostanze.

Le fonti primarie sono:

- ? imposte locali, regionali o nazionali;
- ? sovvenzioni a livello centrale, regionale o locale.

Le fonti secondarie possono comprendere:

- ? donazioni di enti o di privati;
- ? ricavi per attività commerciali, per esempio pubblicazioni, vendite di libri, di lavori artistici e di oggetti d'artigianato;
- ? ricavi di tasse o diritti a carico degli utenti, per esempio multe;
- ? ricavi che derivano dalla tariffazione di servizi al singolo, per esempio le fotocopie e le stampe;
- ? sponsorizzazioni da parte di organizzazioni esterne;
- ? fondi provenienti da lotterie per specifiche iniziative.

2.4.4 Le tariffe per gli utenti

Il *Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche* afferma che «in linea di principio, l'uso della biblioteca pubblica deve essere gratuito». Il pagamento di tariffe per diventare utenti della biblioteca e usufruire dei suoi servizi non dovrebbe essere una fonte di introiti per la biblioteca pubblica, dato che trasforma la capacità di pagare le tariffe in un criterio discriminante per l'uso della biblioteca. L'accesso viene quindi limitato e si tradisce il principio fondamentale che la biblioteca pubblica deve essere aperta a tutti. Si sa che in alcuni paesi ci sono tasse di iscrizione alla biblioteca o tariffe per servizi specifici, che inevitabilmente impediscono l'accesso a chi non può permettersi di pagare. Queste tasse o tariffe dovrebbero essere considerate una situazione provvisoria, non una caratteristica permanente del finanziamento delle biblioteche pubbliche.

In alcuni paesi si usa far pagare agli utenti una tassa o una multa quando non restituiscono il materiale preso in prestito entro il termine stabilito. Questo provvedimento è talvolta necessario per garantire che il materiale sia disponibile per la circolazione e non venga trattenuto troppo a lungo da un solo utente. L'importo della multa non dovrebbe comunque essere tale da costituire un deterrente per l'uso della biblioteca. Allo stesso modo, la tariffazione qualche volta applica-

ta a servizi personalizzati, come l'uso di macchine fotocopiatrici o di stampanti, non dovrebbe essere tanto gravosa per l'utente da diventare un deterrente.

2.4.5 I finanziamenti per le tecnologie

Le biblioteche pubbliche devono, per quanto possibile, far uso delle nuove tecnologie per migliorare i servizi esistenti e introdurne di nuovi, il che significa investire fortemente in vari tipi di attrezzature elettroniche e fare affidamento su di esse per l'erogazione dei servizi. Per continuare a dare buone prestazioni le attrezzature vanno migliorate e sostituite. Gli effetti sul piano finanziario sono rilevanti e quindi bisognerebbe sviluppare un piano per il rinnovamento e la sostituzione delle attrezzature tecnologiche.

2.4.6 I finanziamenti esterni

I bibliotecari dovrebbero avere inventiva nel cercare fonti esterne di finanziamento per la biblioteca pubblica. Non dovrebbero però accettare finanziamenti, da qualsiasi fonte, che compromettano la natura essenziale della biblioteca pubblica come agenzia aperta a tutti. Le organizzazioni commerciali, per esempio, potrebbero offrire sovvenzioni a condizioni che rischierebbero di pregiudicare il carattere universale dei servizi offerti dalla biblioteca pubblica.

? La biblioteca pubblica di Tarragona (Spagna) riceve dalle imprese della città i finanziamenti necessari a gestire un servizio di informazione commerciale ed economica.

2.5 L'amministrazione della biblioteca pubblica

Le biblioteche pubbliche dovrebbero essere amministrate da un organo composto in maggioranza da rappresentanti della comunità locale, tra cui quelli eletti al consiglio amministrativo locale o nel comitato della biblioteca. Le commissioni o comitati di biblioteca dovrebbero disporre di un regolamento, i loro atti dovrebbero essere pubblici, dovrebbero riunirsi regolarmente e rendere noti gli ordini del giorno, i verbali, le relazioni annuali e finanziarie. Normalmente l'organo di gestione della biblioteca avrà responsabilità di indirizzo e non di gestione ordinaria. In ogni caso, il direttore della biblioteca dovrebbe prendere parte direttamente alle sue sedute e lavorare a stretto contatto con esso. I documenti programmatici dovrebbero essere resi pubblici e, dove possibile, bisognerebbe cercare di coinvolgere i cittadini nello sviluppo della biblioteca pubblica.

I bibliotecari della biblioteca pubblica hanno il dovere di rendere interamente conto del loro operato sia all'organo di gestione sia ai cittadini attraverso relazioni, incontri pubblici e consultazioni. Inoltre devono mantenere standard professionali ineccepibili nello svolgimento dei loro compiti e nella consulenza all'organo di gestione. Sebbene le decisioni finali vengano prese dall'organo di gestione e dal direttore, si dovrebbe cercare di coinvolgere i cittadini, che sono gli utenti effettivi o potenziali della biblioteca. L'idea di una "carta dei servizi della biblioteca" (*library charter*) che identifichi e pubblicizzi i servizi forniti dalla biblioteca pubblica è stata sviluppata in alcuni paesi (vedi l'esempio nell'Appendice 3). Le carte dei servizi stabiliscono una sorta di contratto tra la biblioteca pubblica e i suoi utenti e guadagnano in credibilità se sono elaborate attraverso consultazioni con gli utenti stessi.

2.6 L'organizzazione della biblioteca pubblica

Le biblioteche pubbliche devono essere ben gestite e organizzate. L'organizzazione della biblioteca pubblica non dovrebbe essere fine a se stessa ma tendere al miglioramento della qualità dei servizi per gli utenti. Dovrebbe essere caratterizzata da efficienza e senso di responsabilità. Si ottengono risultati migliori se il personale che si occupa della gestione e dell'organizzazione di un grande sistema bibliotecario pubblico è multidisciplinare, cioè composto da vari specialisti: bibliotecari, contabili, addetti alle pubbliche relazioni e amministratori di sistema. Potrebbe essere necessario, in alcuni campi, attingere all'esperienza dei funzionari dell'ente di appartenenza o di un'altra organizzazione collegata, per esempio per questioni legali o per la gestione di retribuzioni e pensioni.

2.7 La pubblicità e la promozione

Le biblioteche pubbliche operano in una società sempre più complessa che richiama e richiede continuamente l'attenzione e il tempo delle persone. È importante perciò che le biblioteche pubblicizzino la loro presenza e i loro servizi. Per farsi pubblicità la biblioteca può passare da strumenti semplici, come la segnaletica esterna o i pieghevoli con orari di apertura e servizi, a metodi più sofisticati, come i programmi di marketing e l'uso di siti Web per promuovere le attività e i servizi (vedi il capitolo 6: *La gestione e il marketing delle biblioteche pubbliche*).

3. La soddisfazione dei bisogni degli utenti

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità o condizione sociale.

Per assicurare cooperazione e coordinamento a livello nazionale, la legislazione e i programmi strategici devono anche definire e promuovere una rete bibliotecaria nazionale basata su standard di servizio accettati.

La rete bibliotecaria pubblica deve essere progettata tenendo conto delle biblioteche nazionali, regionali, di ricerca e speciali, così come delle biblioteche scolastiche e universitarie.

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti i membri della comunità. Ciò comporta una buona localizzazione degli edifici, attrezzature adatte per la lettura e lo studio, le tecnologie necessarie e orari di apertura sufficienti e comodi per gli utenti. Analogamente comporta servizi esterni per coloro che non sono in grado di frequentare la biblioteca.

I servizi bibliotecari devono essere adattati ai diversi bisogni delle comunità rurali e di quelle urbane.
(*Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, 1994)

3.1 Introduzione

Per raggiungere con successo i suoi obiettivi il servizio bibliotecario pubblico deve essere pienamente accessibile a tutti i suoi potenziali utenti. Qualsiasi limitazione nell'accesso, voluta o accidentale, ridurrà la capacità della biblioteca pubblica di svolgere appieno la sua funzione primaria di soddisfare i bisogni bibliotecari e informativi della comunità che serve. Alcuni elementi importanti per offrire un servizio bibliotecario pubblico efficace sono:

- ? identificare l'utenza potenziale;
- ? analizzare i bisogni degli utenti;
- ? sviluppare servizi per i gruppi e per i singoli;
- ? introdurre politiche di "attenzione al cliente" (*customer care*);
- ? promuovere l'educazione dell'utente;
- ? cooperare e condividere le risorse;
- ? sviluppare reti elettroniche;
- ? garantire l'accesso ai servizi;
- ? fornire spazi idonei alla biblioteca.

3.2 L'identificazione dell'utenza potenziale

La biblioteca pubblica deve aspirare a servire tutti i cittadini e i gruppi sociali. Una persona non è mai troppo giovane o troppo anziana per usufruire di una biblioteca.

I destinatari potenziali della biblioteca pubblica sono:

- ? persone di qualsiasi età e in qualsiasi fase della vita:
 - bambini
 - giovani adulti
 - adulti
- ? individui e gruppi con particolari esigenze:
 - persone di diverse culture e gruppi etnici, incluse le popolazioni autoctone
 - disabili, per esempio i non vedenti e coloro che hanno difficoltà nella vista e nell'udito
 - persone impossibilitate a muoversi di casa
 - persone costrette a rimanere in istituti, come gli ospedali e le carceri
- ? organizzazioni all'interno della rete complessiva della comunità:
 - organizzazioni e gruppi con finalità educative, culturali e di volontariato
 - la comunità imprenditoriale
 - gli organi di governo dell'ente a cui appartiene la biblioteca, per esempio l'amministrazione locale.

Poiché le risorse sono limitate persino nelle società più agiate, non sempre è possibile soddisfare tutti gli utenti allo stesso livello. La biblioteca deve stabilire priorità fondate sull'analisi dei bisogni degli utenti e sulla loro possibilità di accesso.

3.3 L'analisi dei bisogni della comunità

È importante sapere chi usufruisce del servizio bibliotecario e chi no. È anche necessario raccogliere e analizzare i dati che individuano quei bisogni individuali e di gruppi della comunità che la biblioteca pubblica può soddisfare (vedi il paragrafo 6.10: *Gli strumenti di gestione*).

3.4 I servizi agli utenti

La biblioteca pubblica deve fornire i servizi in base all'analisi dei bisogni bibliotecari e informativi della comunità locale. Nella pianificazione dei servizi si devono stabilire priorità chiare e una strategia a medio e lungo termine. I servizi devono essere sviluppati a beneficio di gruppi ben identificati ed erogati solo se questi gruppi esistono nella comunità locale.

I servizi della biblioteca pubblica non devono essere soggetti ad alcuna forma di pressione ideologica, politica, religiosa o commerciale. I servizi si devono adattare e sviluppare in relazione ai cambiamenti nella società, quali per esempio variazioni nelle strutture familiari, nelle modalità dei profili occupazionali, nell'evoluzione demografica, nella diversità culturale e nei metodi di comunicazione. I servizi dovrebbero tenere in considerazione sia le culture tradizionali sia le nuove tecnologie, per esempio con il sostegno alle forme di comunicazione orali e l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. In alcuni paesi i servizi che la biblioteca pubblica deve fornire vengono definiti nella legislazione bibliotecaria.

3.4.1 L'erogazione dei servizi

Le biblioteche pubbliche forniscono una gamma di servizi, sia all'interno della loro sede sia nella comunità, per soddisfare i bisogni dei loro utenti. La biblioteca dovrebbe rendere l'accesso ai servizi facile per tutti, anche per chi ha difficoltà nella lettura. Dovrebbero venire offerti i seguenti servizi, facilmente accessibili agli utenti in vari formati e mezzi di comunicazione:

- ? prestito di libri e di altri materiali;
- ? consultazione in biblioteca di libri e altri materiali;
- ? servizi di informazione che si avvalgono di fonti a stampa ed elettroniche;
- ? servizi di consulenza per il lettore, comprese le prenotazioni;
- ? servizi di informazione di comunità
- ? attività di educazione dell'utente, compreso il sostegno a programmi di alfabetizzazione;
- ? programmazione di eventi.

Questa non è una lista esaustiva ma un'indicazione di massima di alcuni dei servizi chiave della biblioteca pubblica. La loro varietà e il

loro approfondimento dipenderanno dalle dimensioni della biblioteca e della comunità da servire. Tutte le biblioteche dovrebbero cercare di partecipare attivamente a una o più reti, così che gli utenti possano accedere a una vasta gamma di materiali, per quanto piccolo sia il punto di servizio. I servizi non dovrebbero essere forniti solo all'interno dell'edificio della biblioteca, ma anche portati direttamente all'utente qualora l'accesso alla biblioteca non sia possibile. Nel fornire i servizi, sia all'interno sia all'esterno della biblioteca, si dovrebbe ricorrere alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione oltre che ai materiali a stampa. Un elenco più dettagliato di alcune delle risorse che la biblioteca dovrebbe mettere a disposizione si trova nel paragrafo 4.3.1.

3.4.2 I servizi per i bambini

Attraverso un'ampia scelta di materiali e di attività le biblioteche pubbliche offrono ai bambini l'opportunità di provare il piacere della lettura e il gusto di scoprire nuove cose e di conoscere le opere dell'immaginazione. Si dovrebbe insegnare ai bambini e ai loro genitori a fare il miglior uso possibile di una biblioteca e a sviluppare le loro capacità di utilizzare i mezzi di comunicazione a stampa ed elettronici.

Le biblioteche pubbliche sono particolarmente responsabili di favorire i processi di apprendimento della lettura e di promuovere i libri e gli altri materiali per bambini. La biblioteca deve organizzare eventi speciali per i bambini, come la narrazione di storie e altre attività collegate ai suoi servizi e alle sue risorse. I bambini dovrebbero essere incoraggiati ad andare in biblioteca sin dai primi anni di vita perché in questo modo è più probabile che continueranno a utilizzarla in futuro. Nei paesi multilingui i libri e gli audiovisivi per bambini dovrebbero essere disponibili nella loro lingua materna.

? In Francia le biblioteche pubbliche di molte regioni collaborano con i servizi sanitari pediatrici nell'organizzazione di programmi rivolti ai bambini e ai loro genitori nell'attesa di visite mediche. Questi programmi sono rivolti a bambini da zero a tre anni e incoraggiano i genitori a leggere ad alta voce ai loro figli e ad andare in biblioteca.

? A Bucarest (Romania) la biblioteca civica offre attività estive, svolte da volontari, per ragazzi dagli undici ai quattordici anni mentre i genitori sono al lavoro.

? Nei Paesi Bassi le biblioteche pubbliche preparano gruppi di ultracinquantenni a leggere ai bambini nelle scuole, negli asili e nei centri di assistenza all'infanzia.

? Nello Stato di Queensland (Australia) la biblioteca pubblica offre ai ragazzi numerose attività, quali incontri per bambini con meno di cinque anni assieme ai loro genitori o accompagnatori, narrazione di storie, visite per le scuole, orientamento per l'uso della biblioteca, gruppi di lettura, istruzione per l'uso di Internet e attività di doposcuola.

? Il servizio bibliotecario della Contea di Johnson (Kansas, USA) fornisce ai bambini in età prescolare e fino alla prima classe elementare kit a tema chiamati *Books to grow* (Libri per crescere), che contengono cinque libri, un'audiocassetta, una videocassetta e una cartella con materiale didattico.

? A Singapore sono state istituite 41 biblioteche per ragazzi sotto i dieci anni, a partire dal 1992, in collaborazione con un'organizzazione popolare locale. Le biblioteche sono dotate di una raccolta di 10.000 documenti, di un servizio Internet completo e di un ambiente per la narrazione di storie. I finanziamenti provengono dall'Ufficio per le biblioteche (Library Board) e dall'amministrazione locale.

? Durante la guerra in Croazia, e anche successivamente, la biblioteca pubblica di Zagabria ha organizzato un programma graduale di lettura per aiutare i bambini e gli adolescenti a recuperare l'equilibrio psico-sociale tramite la lettura e l'alfabetizzazione <<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>>.

? Un progetto europeo, CHILIAS, utilizza Internet e il Web per offrire nuovi servizi bibliotecari ai bambini. Il progetto vuole promuovere la lettura e il libro in un contesto multimediale e ha creato Infoplanet, un sito per bambini <<http://www.stuttgart.de/chilias/>>.

3.4.3 I servizi per i giovani adulti

I giovani che si trovano a metà strada tra l'infanzia e l'età adulta crescono come membri della società con un proprio bagaglio culturale. Le biblioteche pubbliche devono capire i loro bisogni e fornire servizi che li soddisfino. I materiali a loro disposizione, incluse le risorse di informazione elettronica, dovrebbero riflettere i loro interessi e la loro cultura. In alcuni casi ciò implicherà l'acquisto di una serie di materiali che tradizionalmente non fanno parte delle collezioni delle biblioteche ma che rappresentano la cultura giovanile, per esempio romanzi di consumo, serie televisive e narrative, musica, videocassette, riviste per ragazzi, poster, giochi elettronici, fumetti. È importante avvalersi dell'aiuto dei giovani nella scelta del materiale, per essere sicuri che rifletta i loro interessi. Nelle biblioteche più grandi questo materiale, con arredi appropriati, può costituire una sezione speciale della biblioteca: ciò aiuterà i ragazzi a sentire che la biblioteca è per loro e a superare quel senso di estraneità alla biblioteca che

non è raro in questa fascia d'età. Si dovrebbero prevedere anche programmi appositi e conversazioni rivolte a loro (vedi le *Raccomandazioni per i servizi bibliotecari per giovani adulti* dell'IFLA [Roma: AIB, 1998]).

? Ad Amburgo (Germania) i giovani adulti collaborano alla scelta e all'acquisto dei materiali per la loro biblioteca in un progetto chiamato EXIT. La selezione riflette il retroterra culturale dei giovani, che sono riusciti a organizzare e far sponsorizzare un proprio Internet café <<http://www.buecherhallen.de/>>.

? Nel Queensland (Australia) il personale della biblioteca pubblica riceve una formazione specifica per lavorare a contatto con i giovani adulti. La formazione include l'attenzione al cliente (*customer care*), la progettazione e gestione di gruppi di consulenza per adolescenti e di attività di doposcuola. Molte biblioteche pubbliche hanno allestito spazi giovani in collaborazione con gli adolescenti del posto <<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>>.

? A Singapore, nel cuore di un'area commerciale, è sorta una biblioteca rivolta a utenti dai 18 ai 35 anni. L'organizzazione di *focus groups* ha aiutato a definire il profilo delle raccolte e a progettare la biblioteca.

3.4.4 I servizi per gli adulti

Le esigenze di servizi informativi e bibliotecari da parte degli adulti varieranno a seconda delle differenti condizioni in cui si troveranno nel corso dei loro studi, nel lavoro e nella vita privata. Queste esigenze dovrebbero essere analizzate e i servizi sviluppati sulla base dei risultati di quest'analisi. I servizi dovrebbero comprendere il sostegno a:

- ? formazione per tutto l'arco della vita;
- ? interessi del tempo libero;
- ? bisogni informativi;
- ? attività collettive;
- ? attività culturali;
- ? lettura a fini di svago.

I servizi che vengono incontro a questi bisogni dovrebbero essere a disposizione anche dei ragazzi e dei giovani adulti.

3.4.5 La formazione continua

La biblioteca pubblica sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, cooperando con le scuole e con le altre istituzioni educative per

aiutare gli studenti di tutte le età nel loro percorso di studi. Il sostegno all'istruzione è una sfida che offre alle biblioteche pubbliche l'opportunità di interagire e collaborare con gli insegnanti e con quanti operano nel settore dell'educazione. La biblioteca dovrebbe anche offrire una gamma di materiali sui più svariati argomenti così da permettere agli individui di coltivare i loro interessi e sostenere la loro istruzione informale e formale. Dovrebbe anche fornire materiali a sostegno dell'alfabetizzazione e dello sviluppo delle conoscenze di base. Inoltre, la biblioteca deve mettere a disposizione degli studenti che non ne abbiano adeguata disponibilità a casa attrezzature per lo studio.

La diffusione dell'apprendimento a distanza sta producendo un impatto notevole sulla biblioteca pubblica. Gli studenti a distanza, dalle loro case, molto probabilmente useranno la biblioteca locale come principale fonte per reperire i materiali di studio e molti di loro richiederanno l'accesso a Internet che la biblioteca pubblica dovrebbe fornire. Le biblioteche pubbliche giocano un ruolo sempre più importante all'interno del sistema educativo e dovrebbero fornire lo spazio e l'accesso ai materiali necessari a rispondere a questi bisogni.

? Il South Dublin County Library Service (Irlanda) mette a disposizione attrezzature per l'autoapprendimento degli adulti, tra cui computer e materiali audiovisivi per imparare le lingue straniere, con lo scopo di offrire un ambiente neutrale e incoraggiante in cui i singoli possano imparare seguendo i propri ritmi.

? Due biblioteche dell'Oklahoma (USA) sponsorizzano gruppi di discussione per neo-lettori adulti con sovvenzioni provenienti dal Fondo nazionale per le discipline umanistiche (National Endowment for the Humanities). Il gruppo legge un libro alla volta, di solito un classico, e poi avvia una discussione con l'aiuto di un facilitatore.

3.4.6 Gli interessi del tempo libero

Le persone hanno bisogno di informazione per soddisfare i propri interessi del tempo libero e un'altra funzione chiave della biblioteca pubblica è quella di rispondere a queste esigenze con una molteplicità di risorse su vari supporti. Le biblioteche pubbliche devono essere consapevoli dei cambiamenti culturali, sociali ed economici della comunità e sviluppare servizi che siano sufficientemente flessibili da adeguarsi a questi cambiamenti. La biblioteca pubblica dovrebbe inoltre contribuire alla conservazione della cultura, della storia e delle tradizioni locali e garantire la loro pronta accessibilità.

La biblioteca pubblica dovrebbe incoraggiare la crescita artistica e culturale delle persone di ogni età organizzando varie attività e sfruttando le sue risorse. È anche un importante centro sociale nel quale gli individui e i gruppi possono incontrarsi informalmente o in occasioni formali; questo è particolarmente importante nelle comunità che non hanno a disposizione altri luoghi di riunione.

3.4.7 I servizi di informazione

Il rapido progresso delle tecnologie dell'informazione ha messo un'enorme quantità di informazioni alla portata di chiunque abbia accesso ai mezzi elettronici. Fornire informazioni è sempre stata una funzione chiave della biblioteca pubblica e i modi in cui l'informazione può essere raccolta, messa a disposizione e presentata sono cambiati radicalmente negli ultimi anni. La biblioteca pubblica ha vari compiti da svolgere in quest'ambito:

- ? dare accesso all'informazione a tutti i livelli;
- ? raccogliere informazioni sulla comunità locale e renderle immediatamente disponibili, spesso in cooperazione con altre organizzazioni;
- ? insegnare a persone di ogni età a saper utilizzare l'informazione e le relative tecnologie;
- ? guidare gli utenti verso le fonti di informazione più appropriate;
- ? dare ai disabili l'opportunità di un accesso autonomo all'informazione;
- ? agire come via d'accesso al mondo dell'informazione rendendola accessibile a tutti, così da contribuire a colmare il divario tra "ricchi" e "poveri" di informazione.

La travolgente diffusione di Internet è stata in gran parte incontrollata e disordinata. L'enorme massa di informazioni che si possono raggiungere tramite Internet varia in qualità ed esattezza e un compito chiave del bibliotecario è quello di guidare gli utenti verso fonti di informazione attendibili, che rispondano alle loro esigenze.

? A Horsens (Danimarca) la biblioteca pubblica ha installato un chiosco per offrire informazioni sull'amministrazione statale, regionale e locale, assistere nella compilazione di moduli e indirizzare le persone agli uffici pubblici appropriati. Si risponde anche alle domande dei consumatori e si utilizzano sia materiali a stampa sia Internet <<http://www.bibliotekhorsens.dk>>.

? A Medellín (Colombia) la Biblioteca pubblica di Comfenalco ha creato un sito Web con informazioni aggiornate sulla città: le sue istituzioni, le personalità di spicco, gli eventi culturali e i suoi servizi pubblici. Pubblica anche una serie di guide che rispondono alle domande poste più spesso dagli utenti <<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>>.

3.4.8 I servizi per i gruppi della comunità

La biblioteca pubblica dovrebbe porsi al centro della comunità se vuole giocare un ruolo importante nelle sue attività. Dovrebbe perciò lavorare assieme agli altri gruppi e alle altre organizzazioni della comunità, come gli uffici statali e dell'amministrazione locale, la comunità imprenditoriale e le organizzazioni di volontariato. Si dovrebbe condurre uno studio sui bisogni informativi di questi soggetti e offrire servizi che li soddisfino. In questo modo non solo si aiuteranno le organizzazioni coinvolte ma si dimostrerà praticamente il valore della biblioteca pubblica a persone che probabilmente avranno una certa influenza sul futuro del servizio bibliotecario. Molte biblioteche pubbliche, per esempio, forniscono un servizio di informazione ai politici e ai funzionari dell'amministrazione locale, dando così una prova concreta del valore della biblioteca pubblica.

? La Biblioteca della Contea di Essex (Inghilterra) crea siti Web per le organizzazioni di volontariato, a costi ridotti rispetto a quelli commerciali.

? In Arizona (USA) è stata finanziata attraverso sovvenzioni la creazione in biblioteca di un laboratorio informatico per ragazzi e adulti della tribù Hualapai.

? Nelle West Midlands (Inghilterra) è stato realizzato, con finanziamenti del Fondo europeo per lo sviluppo regionale, un progetto di servizio informativo per le piccole imprese, INTER-ALL. Verranno aperti centri di apprendimento e informazione in 13 biblioteche della regione, con 15 addetti a tempo pieno <<http://www.wm-libraries.org.uk/ERDF.htm>>.

3.4.9 I servizi per gruppi speciali di utenti

Gli utenti potenziali che per qualsiasi ragione non possono usufruire dei servizi ordinari hanno diritto ad avere ugualmente accesso al servizio bibliotecario. La biblioteca dovrebbe, quindi, definire i modi in cui rendere accessibili a questi utenti i suoi materiali e i suoi servizi. Questi comprenderanno:

- ? mezzi di trasporto speciali, per esempio bibliobus, bibliobarche e ogni altro mezzo che possa servire i residenti in zone isolate;
- ? servizi a domicilio per chi non può muoversi da casa;
- ? servizi nelle fabbriche e negli stabilimenti industriali per i dipendenti;
- ? servizi per chi si trova in istituzioni come le carceri e gli ospedali;
- ? attrezzature specifiche e materiale da leggere per disabili fisici e sensoriali, per esempio con handicap alla vista e all'udito;
- ? materiali specifici, per esempio cassette e testi di facile lettura, per utenti con difficoltà di apprendimento;
- ? servizi per gli immigrati e i nuovi cittadini che li aiutino a inserirsi in una società diversa e diano accesso ai materiali della loro cultura di origine;
- ? mezzi di comunicazione elettronica, per esempio i cataloghi in Internet.

I servizi rivolti a utenti con particolari bisogni possono essere migliorati con l'ausilio delle nuove tecnologie: per esempio, sintetizzatori vocali per i non vedenti, cataloghi in linea per chi vive in aree isolate o non può muoversi da casa, connessioni a siti per l'apprendimento a distanza. Servizi ordinari, come i cataloghi in linea (OPAC), possono spesso essere adattati alle esigenze delle persone con disabilità sensitivo-motorie. Spesso le persone che potrebbero avere i maggiori benefici dagli sviluppi tecnologici sono le meno dotate di mezzi per permettersi l'investimento necessario. La biblioteca pubblica dovrebbe quindi sviluppare soluzioni innovative per sfruttare le nuove tecnologie in modo da mettere i suoi servizi a disposizione del maggior numero possibile di persone.

I servizi per i gruppi etnici della comunità e per le popolazioni autoctone dovrebbero essere sviluppati consultando i gruppi interessati. Questi servizi includeranno di solito:

- impiego tra il personale della biblioteca di appartenenti al gruppo;
- raccolte che comprendano la letteratura d'origine del gruppo e siano espressione della sua tradizione orale e del sapere non scritto;
- applicazione di condizioni particolari, definite insieme alla comunità locale, a materiale culturalmente delicato.

3.4.10 La biblioteca nella comunità

I servizi bibliotecari possono essere forniti anche nei vari luoghi di aggregazione della comunità.

? A Santiago del Cile ci sono servizi bibliotecari presso le stazioni della metropolitana.

? Nei mesi estivi vengono organizzate biblioteche sulle spiagge della Catalogna (Spagna) e del Portogallo.

? Per i servizi bibliotecari si adoperano molti mezzi di trasporto. I bibliobus sono diffusi in parecchi paesi. Ci sono bibliobarche in Norvegia e in Indonesia, dove si usano anche le biciclette e i risciò, gli asini in Perù per trasportare computer portatili e libri, i cammelli in Kenya e carretti tirati da asini nello Zimbabwe. I motorini sono usati a Apeldoorn (Paesi Bassi) per la consegna di libri a domicilio o negli uffici.

? In alcune zone del Sudafrica i servizi bibliotecari sono forniti in vari modi, anche in sistemazioni di fortuna o aree abusive prive di infrastrutture, utilizzando per esempio il bagagliaio di un'automobile, armadietti metallici e containers, sotto un albero, oppure presso una persona o un negozio che se ne incaricano anche per gli altri membri della comunità. Le scuole e le case di cura e di riposo per gli anziani ricevono prestiti in blocco; gli istituti di assistenza offrono narrazioni di storie ai bambini che non possono andare in biblioteca.

? In Colombia nei luoghi pubblici maggiormente frequentati vengono messi a disposizione armadietti metallici contenenti circa 300 libri, aperti un paio d'ore al giorno, un bancone e una bacheca.

? A Manassas (Virginia, USA) un centro commerciale ospita la prima biblioteca elettronica dello Stato. Non ha libri ma offre corsi informatici e tecnici e servizi bibliotecari virtuali. Tutti i servizi sono gratuiti per i residenti nella Contea.

3.4.11 La promozione della lettura e l'alfabetizzazione

Le capacità di leggere, scrivere e usare i numeri sono prerequisiti fondamentali per essere individui integrati e attivi nella società. La lettura e la scrittura sono anche le tecniche di base che servono per utilizzare i nuovi sistemi di comunicazione. La biblioteca pubblica dovrebbe sostenere le attività che mettono le persone in condizioni di fare il miglior uso possibile delle moderne tecnologie e appoggiare le altre istituzioni che combattono l'analfabetismo e promuovono la conoscenza dei mezzi di comunicazione. Può raggiungere questi obiettivi nei seguenti modi:

? promuovendo la pratica della lettura;

? fornendo materiali appropriati a chi ha un basso grado di alfabetizzazione;

? cooperando con altre agenzie della comunità impegnate nella lotta all'analfabetismo;

? partecipando a campagne contro l'analfabetismo per migliorare le capacità di usare i numeri;

- ? organizzando eventi che suscitino interesse per la lettura, la letteratura e la cultura dei media;
- ? promuovendo e offrendo istruzione all'uso delle tecnologie informatiche;
- ? incoraggiando la conoscenza dei nuovi sviluppi nel mercato dei media;
- ? aiutando le persone a ottenere l'informazione di cui hanno bisogno nei formati più adatti;
- ? cooperando con insegnanti, genitori e altri mediatori per aiutare i "nuovi cittadini" ad acquisire le competenze necessarie per la loro vita nel nuovo contesto.

La biblioteca pubblica mette a disposizione un'ampia scelta di opere letterarie e può ricorrere a tecniche di promozione per portare questa offerta all'attenzione dei suoi utenti. Può anche avviare programmi interattivi che permettano agli utenti di scambiare opinioni sui libri che hanno letto.

? Un programma interattivo sviluppato a Wandsworth (Inghilterra) utilizza software multimediale per incoraggiare i lettori a cimentarsi in nuove letture e a dialogare sui libri letti.

? Le Biblioteche di contea di Offaly e Limerick (Irlanda), in collaborazione con studenti che frequentano i corsi di alfabetizzazione, tutor, organizzatori di corsi di alfabetizzazione locali e l'Agenzia nazionale per l'alfabetizzazione degli adulti (National Adult Literacy Agency) contribuiscono attivamente alla diffusione dell'istruzione, mettendo a disposizione un'ampia scelta di libri e altri materiali a studenti adulti e ai loro tutor, e promovendo in genere una cultura della lettura.

? A Singapore la biblioteca collabora con un gruppo volontario di auto-aiuto che segue le donne nell'apprendimento dell'inglese. Le lezioni si tengono nelle biblioteche che forniscono le attrezzature necessarie.

? La biblioteca di Comfenalco a Medellín (Colombia) ha a disposizione ogni settimana una pagina del principale quotidiano della città per recensioni e commenti sui libri per ragazzi.

3.5 L'attenzione al cliente

Le politiche e le procedure della biblioteca dovrebbero dipendere dalle esigenze degli utenti e da ciò che è più comodo per loro, non da ciò che conviene all'organizzazione e al personale della biblioteca. Si possono offrire servizi di qualità solo se la biblioteca è sensibile alle esigenze dell'utenza e modella i suoi servizi in modo da soddi-

sfarle. Gli utenti soddisfatti sono la miglior promozione del servizio bibliotecario.

La biblioteca pubblica dovrebbe seguire una politica attiva di attenzione al cliente. Questo significa assicurarsi che nella programmazione, nella progettazione di biblioteche e sistemi, nella definizione delle procedure operative e nella stesura del materiale informativo e pubblicitario gli effetti positivi per l'utente costituiscano sempre l'obiettivo primario. Una politica di attenzione al cliente dovrebbe comprendere i seguenti elementi:

- ? l'immagine che le biblioteche danno di sé deve essere neutrale e obiettiva;
- ? il personale dovrebbe essere gentile, amichevole, rispettoso e disponibile in qualsiasi momento;
- ? si dovrebbe attuare un programma regolare di formazione del personale sull'attenzione al cliente;
- ? tutto il personale dovrebbe ricevere una formazione di base su come relazionarsi con disabili o appartenenti alle minoranze etniche;
- ? bisognerebbe evitare il linguaggio specialistico in tutte le forme di comunicazione, orale o scritta;
- ? al telefono il personale dovrebbe essere amichevole ed esauriente;
- ? si devono offrire vari canali di comunicazione con gli utenti, come le bacheche, i bollettini e i siti Web;
- ? i servizi bibliotecari dovrebbero essere opportunamente programmati, preparati in modo adeguato e affidabili;
- ? la sede della biblioteca dovrebbe essere il più possibile confortevole e accogliente;
- ? gli orari di apertura dovrebbero essere comodi per gli utenti;
- ? i cataloghi dovrebbero essere disponibili in Internet in modo che gli utenti possano accedere ai servizi da casa e fuori dagli orari di apertura;
- ? dovrebbero essere previsti servizi efficienti di rinnovo e prenotazione dei prestiti;
- ? i servizi dovrebbero essere forniti all'esterno della biblioteca qualora i bisogni degli utenti lo richiedano;
- ? gli utenti dovrebbero ricevere una risposta alle loro richieste nel più breve tempo possibile; le lettere e le altre forme di comunicazione dovrebbero avere una risposta tempestiva e cortese;
- ? si dovrebbero mettere a disposizione attrezzature che facilitino l'uso della biblioteca, per esempio cassette per la restituzione

- dei materiali fuori orario, postazioni *self-service* per il prestito e la restituzione in biblioteca, segreterie telefoniche per comunicare con la biblioteca negli orari di chiusura;
- ? tutto il materiale illustrativo a stampa sui servizi della biblioteca dovrebbe essere realizzato anche in formati alternativi (per esempio a grandi caratteri, su nastri magnetici) e nelle lingue delle minoranze;
 - ? se le risorse lo permettono, dovrebbero essere disponibili in biblioteca attrezzature elettroniche di buona qualità, comprese apparecchiature speciali per chi ha difetti della vista o dell'udito.

3.5.1 La partecipazione degli utenti

I clienti dovrebbero essere coinvolti nello sviluppo dei servizi:

- ? svolgendo indagini su quali servizi utilizzano e quali desiderano;
- ? analizzando e rispondendo ai loro reclami;
- ? monitorando le loro reazioni di fronte ai servizi e a nuove iniziative;
- ? garantendo che le indicazioni ricevute dagli utenti siano prese in considerazione nella definizione delle politiche e delle procedure;
- ? informandoli degli effetti prodotti dalle loro indicazioni sullo sviluppo dei servizi;
- ? mettendo a disposizione cassette per raccogliere i loro suggerimenti e dando la possibilità di esprimere eventuali critiche o approvazioni.

3.6 L'istruzione dell'utente

La biblioteca pubblica dovrebbe aiutare i suoi utenti a sviluppare le capacità di utilizzare nella maniera più efficace le sue risorse e i suoi servizi. Il personale della biblioteca dovrebbe agire come un navigatore dell'informazione che aiuta gli utenti di tutte le età a utilizzare nella maniera più efficace le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Dovrebbero essere realizzati programmi di istruzione dell'utente. Man mano che le nuove tecnologie si diffondono, il ruolo della biblioteca pubblica nell'offrire l'accesso a queste tecnologie e nell'aiutare ad apprendere come farne l'uso migliore si fa di vitale importanza.

Dovrebbero aver luogo regolarmente visite guidate alla biblioteca per far conoscere l'edificio, i servizi e le modalità d'impiego dei suoi strumenti, come i cataloghi e le apparecchiature. Le visite guidate

devono essere programmate attentamente in sintonia con le esigenze dei partecipanti e, nel caso di visite di gruppo, in collaborazione con le istituzioni di provenienza.

? A Singapore le biblioteche pubbliche predispongono programmi di orientamento per gli utenti abituali e per i nuovi. Si organizzano visite alla biblioteca per classi di asili e scuole e programmi di alfabetizzazione informativa a vari livelli per assistere gli utenti nelle loro ricerche.

? La biblioteca pubblica di Rijeka (Croazia) ha organizzato laboratori e seminari per introdurre all'uso di Internet gruppi specifici all'interno della comunità. I gruppi variano di anno in anno.

? Nel New Jersey (USA) dieci biblioteche hanno aperto centri di formazione informatica grazie a sovvenzioni ricevute per l'acquisto dei computer e per la realizzazione di corsi su vari argomenti.

3.7 La cooperazione e la condivisione delle risorse

Il complesso dei servizi alla comunità migliora quando le biblioteche stabiliscono rapporti di scambio reciproco di informazioni, idee, servizi e competenze. La cooperazione produrrà meno duplicazioni nei servizi, l'integrazione delle risorse per il massimo risultato e un miglioramento complessivo dei servizi alla comunità. I singoli membri della comunità, inoltre, possono a volte essere di grande aiuto alla biblioteca per portare avanti particolari compiti o progetti.

3.7.1 I rapporti istituzionali

La biblioteca dovrebbe stabilire relazioni formalizzate con altre organizzazioni della comunità locale, per esempio le scuole, istituzioni culturali come i musei, le gallerie e gli archivi, i programmi di alfabetizzazione, le camere di commercio e altri organismi economici, per coordinare le risorse e le azioni di ogni partner e, di conseguenza, migliorare insieme i servizi alla comunità.

3.7.2 I rapporti con le scuole

Uno dei più importanti rapporti istituzionali per una biblioteca pubblica è quello con le scuole e il sistema dell'istruzione nel territorio servito. Le forme di rapporto e di cooperazione comprendono:

- ? la condivisione di risorse;
- ? la collaborazione nella formazione del personale;
- ? lo sviluppo comune delle raccolte;

- ? la programmazione coordinata;
- ? il coordinamento di reti e servizi elettronici;
- ? lo sviluppo di strumenti didattici in collaborazione;
- ? le visite delle classi alla biblioteca pubblica;
- ? la promozione congiunta della lettura e dell'alfabetizzazione;
- ? programmi di orientamento all'uso del Web per ragazzi;
- ? la condivisione delle infrastrutture telematiche e di rete;
- ? l'organizzazione in comune di incontri con autori.

(Vedi il *Manifesto IFLA/Unesco sulla biblioteca scolastica*).

3.7.3 La condivisione delle risorse

La collezione di ogni biblioteca è in qualche misura unica e nessuna può contenere tutti i materiali di cui il suo pubblico ha bisogno. Le biblioteche, perciò, possono arricchire enormemente i servizi agli utenti permettendo loro di accedere alle raccolte delle altre biblioteche; possono partecipare a sistemi di cooperazione su qualsiasi scala (locale, regionale, nazionale e internazionale), coinvolgendo biblioteche appartenenti a una vasta gamma di organizzazioni dotate di risorse informative.

La biblioteca dovrebbe anche mettere a disposizione le sue raccolte per il prestito interbibliotecario partecipando a una rete, per esempio un catalogo collettivo o una rete locale di istituti che offrono informazioni, come le scuole e le università.

3.7.4 Le registrazioni bibliografiche

La biblioteca dovrebbe classificare e catalogare le sue risorse secondo standard bibliografici accettati a livello internazionale o nazionale per facilitare la loro inclusione in reti più ampie.

3.7.5 Il prestito interbibliotecario

Per soddisfare le esigenze informative dei suoi utenti la biblioteca dovrebbe chiedere materiale in prestito ad altre biblioteche, entro la stessa organizzazione o all'esterno. Si dovrebbero stabilire politiche di prestito interbibliotecario che considerino i seguenti punti:

- ? il prestito dei materiali ad altre biblioteche pubbliche;
- ? i tipi di materiali disponibili e quelli esclusi dal prestito;
- ? la durata del prestito;
- ? quando richiedere un prestito ad altre biblioteche;
- ? le procedure di spedizione;
- ? la copertura dei costi del servizio;

? le azioni da intraprendere in caso di perdita o danneggiamento dei materiali.

3.8 Le reti elettroniche

Le biblioteche pubbliche sono strumenti per la pari opportunità e devono rappresentare un'ancora di salvataggio contro l'alienazione e l'esclusione sociale dal progresso tecnologico trasformandosi in portale elettronico all'informazione dell'era digitale. Dovrebbero assicurare a tutti i cittadini l'accesso all'informazione, utile per organizzare la loro vita nel contesto locale, per l'acquisizione delle informazioni essenziali sui processi democratici e per la partecipazione attiva a una società sempre più globale.

La biblioteca dovrebbe fornire l'accesso alle proprie risorse e a quelle di altre biblioteche e servizi di informazione tramite la creazione, la gestione e la condivisione di reti elettroniche efficienti a tutti i livelli, da quello locale a quello internazionale. Rientrano in quest'ambito la partecipazione a reti civiche, i programmi per lo sviluppo di comunità tecnologicamente avanzate e le reti elettroniche tra due o più agenzie. Le biblioteche dovrebbero essere anche parte integrante delle politiche nazionali per l'informazione.

? In Danimarca è stata creata una biblioteca pubblica virtuale che permette di accedere ai cataloghi di tutte le biblioteche pubbliche e delle maggiori biblioteche di ricerca e speciali. Le persone possono richiedere un documento da qualsiasi punto del paese e ritirarlo alla biblioteca della propria località <<http://www.bibliotek.dk>>.

? In Gran Bretagna un certo numero di biblioteche sta partecipando all'iniziativa "Ask-a librarian" ("Chiedi a un bibliotecario"), un servizio di informazione in rete attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Le richieste vengono inviate in linea e automaticamente inoltrate alla biblioteca di turno che risponderà direttamente all'utente <<http://www.ask-a-librarian.org.uk>>.

3.8.1 L'accesso per gli utenti

La biblioteca dovrebbe garantire un accesso pubblico e gratuito a Internet e al Web per permettere a tutti i cittadini, indipendentemente dalle loro condizioni economiche, di usufruire dell'informazione disponibile in forma elettronica. In ogni biblioteca dovrebbe esserci almeno una postazione per il pubblico, con la connessione a Internet e una stampante non utilizzata anche dal personale.

3.8.2 L'accesso remoto

La biblioteca dovrebbe sfruttare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per permettere al pubblico di accedere al maggior numero possibile di risorse e servizi elettronici da casa, da scuola e dal posto di lavoro, possibilmente 24 ore su 24 e sette giorni alla settimana. Mettendo a disposizione in Internet il catalogo della biblioteca si aumenta la sua accessibilità per il pubblico e per altre biblioteche e si migliora la qualità del servizio.

? Il progetto DelAWARE, promosso dalla Delaware State Library (Stati Uniti), offre a tutti i cittadini dello Stato l'accesso ai servizi informativi della biblioteca e a Internet senza alcun limite di tipo geografico o economico. Fornisce una serie di prodotti e servizi in linea di portata nazionale, informazioni di fonte governativa, una guida per soggetto a siti Internet selezionati e collegamenti con biblioteche di tutti i tipi nel Delaware <<http://www.lib.de.us>>.

3.8.3 L'accesso per il personale

Il personale della biblioteca dovrebbe avere accesso a Internet e al Web per poter fornire migliori servizi di informazione e di consulenza agli utenti e dovrebbe seguire regolarmente corsi di aggiornamento sull'uso di Internet.

3.8.4 Il navigatore dell'informazione

Il ruolo della biblioteca pubblica si sta trasformando in quello di mediatore, di portale pubblico elettronico all'informazione digitale che aiuti i cittadini ad attraversare lo "spartiacque digitale" verso un futuro migliore. Il bibliotecario diventa sempre più un "navigatore dell'informazione" che garantisce che l'utente ottenga informazioni esatte ed attendibili.

? In Danimarca le biblioteche regionali e locali stanno redigendo una Guida a Internet delle biblioteche pubbliche (*Public Libraries Net-Guide*) che contiene utili descrizioni di un'ampia gamma di siti Web, valutati dagli stessi bibliotecari. È in preparazione anche una guida analoga per ragazzi e giovani adulti <<http://www.fng.dk>>.

3.9 L'accesso ai servizi

L'accessibilità materiale è uno dei fattori determinanti per il successo dei servizi bibliotecari pubblici. Servizi di alta qualità non valgono nulla per quelli che non li possono utilizzare. L'accesso ai servizi

dovrebbe essere organizzato nella maniera più comoda per gli utenti effettivi e potenziali.

3.9.1 L'ubicazione dei punti di servizio

I punti di servizio della biblioteca pubblica dovrebbero essere dislocati per la massima comodità dei residenti nella comunità, possibilmente vicino al centro della rete dei trasporti e prossimi a zone di attività sociale, per esempio ai negozi e ai centri commerciali e culturali. La biblioteca pubblica, quando è opportuno, può condividere l'edificio con altri servizi, come centri per le arti, musei e gallerie, centri civici e impianti sportivi; questo può aiutare ad attirare gli utenti e a risparmiare nell'investimento e nelle spese di gestione.

I punti di servizio dovrebbero essere ben visibili e facilmente raggiungibili a piedi, con i trasporti pubblici, se disponibili, o con mezzi privati. Nelle aree urbane e suburbane sviluppate dovrebbe essere possibile raggiungere una biblioteca pubblica, con un mezzo privato, in circa 15 minuti.

? A Singapore le biblioteche sono collocate nei centri cittadini, in aree di proprietà pubblica, mentre le biblioteche per ragazzi si trovano al pianterreno di edifici di abitazione e possono essere raggiunte a piedi in cinque minuti dalla maggior parte dei bambini del quartiere.

3.9.2 Gli orari di apertura

La biblioteca, per il migliore accesso al servizio, deve essere aperta negli orari più comodi per chi vive, lavora o studia nella comunità.

3.10 Gli edifici della biblioteca

Nel concepire una biblioteca, il bibliotecario e l'organo di governo dovrebbero generalmente prendere in considerazione i seguenti aspetti:

- ? le funzioni della biblioteca;
- ? le sue dimensioni;
- ? la destinazione degli spazi;
- ? le caratteristiche architettoniche;
- ? la scaffalatura aperta;
- ? la segnaletica;
- ? l'atmosfera;
- ? le attrezzature elettroniche e audiovisive;

- ? la sicurezza;
- ? il parcheggio.

3.10.1 Le funzioni della biblioteca

La biblioteca dovrebbe disporre di spazi adeguati allo sviluppo di tutta la gamma dei servizi bibliotecari coerenti con i suoi programmi complessivi e rispondenti agli standard o linee guida locali o nazionali.

3.10.2 Le dimensioni della biblioteca

L'estensione della superficie necessaria per una biblioteca pubblica dipende da fattori quali i bisogni specifici della comunità locale, le funzioni della biblioteca stessa, il livello delle risorse disponibili, le dimensioni delle raccolte, lo spazio disponibile e la vicinanza di altre biblioteche. Non è possibile indicare uno standard universale per gli spazi necessari a una biblioteca pubblica perché i fattori da considerare varieranno notevolmente da un paese all'altro e tra progetti architettonici diversi. Esistono standard locali: gli esempi dell'Ontario (Canada) e di Barcellona (Spagna), in appendice, possono risultare utili nella progettazione di una biblioteca (vedi l'Appendice 4: *Standard per gli edifici bibliotecari*).

3.10.3 La destinazione degli spazi

La biblioteca dovrebbe avere spazi adibiti ai servizi per gli adulti, per bambini, per ragazzi e giovani adulti e per le famiglie. Dovrebbe mirare a offrire una varietà di materiali che soddisfino i bisogni di tutti i gruppi e di tutti gli individui della comunità (vedi il capitolo 4: *Lo sviluppo delle raccolte*).

La gamma delle funzioni svolte e lo spazio disponibile per ciascuna dipenderanno dalle dimensioni della biblioteca. Nella progettazione di una nuova biblioteca si dovrebbero considerare:

- ? le raccolte della biblioteca: libri, periodici, collezioni speciali, audioregistrazioni e videocassette, altre risorse non librarie e digitali;
- ? aree con posti a sedere per adulti, bambini e giovani adulti, con finalità diverse: lettura per piacere, studio, lavoro di gruppo e tutorato individuale; dovrebbero esserci ambienti silenziosi;
- ? servizi all'esterno e attività promozionali (*outreach services*): dovrebbero esserci spazi per ospitare raccolte speciali e predisporre tali servizi;

- ? ambienti per il personale, fra i quali spazi di lavoro con scrivanie e computer, uno spazio per mangiare e rilassarsi durante le pause, salette per riunioni con colleghi e supervisori;
- ? sale riunioni per gruppi più o meno numerosi della comunità, che dovrebbero avere accessi indipendenti ai servizi igienici e dall'esterno per permettere di tenere incontri anche quando la biblioteca è chiusa;
- ? apparecchiature tecnologiche, fra le quali postazioni informatiche per il pubblico, stampanti, postazioni per la consultazione di CD-ROM, fotocopiatrici, lettori di microfilm e microfiche, macchine da scrivere e apparecchi per l'ascolto di audio-registrazioni;
- ? attrezzature e arredi speciali: scaffali per gli atlanti, rastrelliere per i giornali, postazioni self-service per il prestito dei libri, dizionari, espositori a parete, bacheche, schedari, cassettiere per le carte geografiche ecc.;
- ? spazio sufficiente per una comoda circolazione del pubblico e del personale (stimabile al 15-20% nelle aree per il pubblico e al 20-25% in quelle per il personale)
- ? nelle biblioteche più grandi, sarebbe auspicabile una zona bar per il pubblico;
- ? occorre prevedere spazio per gli impianti di riscaldamento e ventilazione, gli ascensori, la manutenzione, il deposito dei materiali per le pulizie ecc.

3.10.4 Le caratteristiche architettoniche

La biblioteca dovrebbe garantire un accesso agevole per tutti i suoi utenti e in particolare per le persone con disabilità fisiche o sensoriali. A tale riguardo, nella progettazione di una nuova biblioteca si dovrebbero considerare i seguenti aspetti:

- ? l'esterno della biblioteca dovrebbe essere ben illuminato e indicato con una segnaletica chiaramente visibile dalla strada;
- ? l'ingresso della biblioteca dovrebbe essere ben visibile e posto nella parte dell'edificio con maggiore afflusso di utenti;
- ? si dovrebbe porre attenzione all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- ? non dovrebbero essere presenti elementi architettonici che limitino la possibilità dei singoli o dei gruppi di utilizzare ogni parte della biblioteca;

- ? bisognerebbe porre particolare cura nell'evitare gradini, per quanto possibile, sia all'interno che all'esterno dell'edificio;
- ? i livelli di illuminazione dovrebbero essere conformi agli standard internazionali o nazionali;
- ? le biblioteche che si estendono su due o più piani dovrebbero essere dotate di ascensori vicino all'entrata che accolgano comodamente sedie a rotelle e passeggini;
- ? la biblioteca dovrebbe disporre di attrezzature per la restituzione del materiale in orari di chiusura; le cassette per depositare il materiale dovrebbero essere antifurto e impermeabili;
- ? la biblioteca dovrebbe effettuare regolarmente una verifica della sua "accessibilità" per accertarsi che non vi siano barriere che ne rendano scomodo l'uso;
- ? si dovrebbero rispettare, per quanto possibile, gli standard locali, nazionali o internazionali per l'accessibilità degli edifici pubblici ai disabili.

3.10.5 La scaffalatura aperta

I materiali della biblioteca dovrebbero essere disposti su scaffali aperti e a un'altezza facilmente raggiungibile dagli utenti. Tutti gli scaffali dovrebbero essere regolabili e preferibilmente su rotelle con blocco, così da poterli spostare facilmente. Gli arredi della sezione per bambini dovrebbero essere di misure appropriate. Gli scaffali dovrebbero avere altezza e larghezza adatte per utenti su poltrone a rotelle.

3.10.6 La segnaletica

La segnaletica esterna di una biblioteca non solo identifica la particolare funzione dell'edificio ma costituisce anche la più elementare forma di pubblicità per la biblioteca. Dovrebbe perciò essere progettata attentamente per comunicare una giusta immagine della biblioteca. Le aree interne della biblioteca e i vari settori delle raccolte dovrebbero essere chiaramente identificati con una segnaletica di qualità professionale in modo che gli utenti possano, per esempio, trovare facilmente il catalogo, le riviste, i servizi di informazione, la sezione ragazzi, i servizi igienici, le postazioni Internet, le macchine fotocopiatrici ecc. Quando è il caso, dovrebbe esserci una segnaletica in Braille e nelle lingue dei gruppi etnici della comunità locale. Un avviso con gli orari di apertura dovrebbe essere chiaramente visibile dall'esterno della biblioteca. Si potrebbero anche predisporre chioschi parlanti per aiutare gli utenti a orientarsi nella biblioteca. Per

guidare il pubblico alla biblioteca dovrebbero esserci cartelli direzionali nelle strade vicine e nel centro cittadino.

3.10.7 L'atmosfera della biblioteca

La biblioteca dovrebbe offrire un ambiente invitante per il pubblico e che comprenda:

- ? spazio adeguato per conservare ed esporre le raccolte bibliotecarie;
- ? spazi adeguati, confortevoli e attraenti che permettano al pubblico di usufruire in maniera funzionale e comoda dei servizi bibliotecari;
- ? spazi sufficienti affinché il personale possa svolgere le proprie mansioni in un ambiente funzionale e confortevole;
- ? spazio adeguato e flessibile per il futuro.

La temperatura interna della biblioteca dovrebbe essere mantenuta a livelli appropriati utilizzando un efficiente sistema di riscaldamento e di condizionamento dell'aria. Il controllo dell'umidità, oltre a rendere l'ambiente più confortevole, aiuta a proteggere le raccolte.

Le biblioteche di maggiori dimensioni potrebbero avere anche un caffè aperto al pubblico durante l'orario della biblioteca o in occasioni particolari. Servizi di questo tipo sono talvolta dati in appalto a ditte esterne.

? A Singapore si sta affermando il concetto di biblioteca "che rispetta uno stile di vita", con un caffè, punti di ascolto della musica e una comunità virtuale per studenti. Tutte le biblioteche sono aperte sette giorni alla settimana.

3.10.8 Le attrezzature elettroniche e audiovisive

La biblioteca pubblica, dato che ha tra le sue funzioni principali quella di colmare il divario tra ricchi e poveri di informazione, deve offrire anche l'accesso alle attrezzature elettroniche, informatiche e audiovisive necessarie, che comprenderanno personal computer con accesso a Internet, cataloghi in linea, lettori di microforme, registratori, proiettori per diapositive e apparecchiature specifiche per chi ha difetti fisici e della vista. L'impianto elettrico dovrebbe essere moderno, facilmente accessibile per interventi nel tempo e controllato regolarmente.

3.10.9 La sicurezza

Dovrebbe essere compiuto ogni sforzo perché la biblioteca sia sicura per il pubblico e per il personale. Dovrebbero esserci sistemi di allarme antincendio e antifumo e misure di sicurezza per il personale e le risorse. L'ubicazione degli estintori e delle uscite di sicurezza dovrebbe essere chiaramente segnalata. Il personale dovrebbe essere addestrato al pronto soccorso e avere a immediata disposizione il materiale necessario. Dovrebbero essere svolte con regolarità esercitazioni di evacuazione. Il direttore della biblioteca dovrebbe mettere a punto, in collaborazione con i servizi competenti, un piano d'emergenza da attuare in caso di incidenti gravi, come un incendio.

3.10.10 Il parcheggio

Se gli utenti si recano in biblioteca con mezzi di trasporto privati dovrebbero avere a disposizione presso la biblioteca o nelle sue vicinanze un parcheggio sufficientemente sicuro e ben illuminato con spazi riservati ai disabili. Se le biciclette sono un mezzo di trasporto abituale, dovrebbero essere collocate rastrelliere all'esterno della biblioteca.

4. Lo sviluppo delle raccolte

Servizi e materiali specifici devono essere forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi devono comprendere tutti i generi appropriati di mezzi e nuove tecnologie, così come i materiali tradizionali.

L'alta qualità e la rispondenza ai bisogni e alle condizioni locali sono fondamentali. I materiali devono riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo.

Le raccolte e i servizi non devono essere soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.
(*Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, 1994)

4.1 Introduzione

La biblioteca pubblica dovrebbe garantire equità di accesso a un insieme di risorse che rispondano alle esigenze di istruzione, informazione, svago e crescita personale dei suoi utenti. La biblioteca dovrebbe garantire l'accesso al patrimonio culturale della società e far sviluppare risorse ed esperienze culturali diverse, obiettivo che l'interazione e la consultazione costanti con la comunità locale aiuteranno a raggiungere.

4.2 La politica di gestione delle raccolte

Ogni sistema di biblioteche pubbliche richiede una politica di gestione delle raccolte, in forma scritta, approvata dall'organo di gestione del servizio bibliotecario. Questa politica dovrebbe essere finalizzata ad assicurare un metodo coerente nel mantenimento e nello sviluppo delle raccolte e nella messa a disposizione delle risorse.

L'incremento regolare delle raccolte è indispensabile per garantire sempre al pubblico una scelta di nuovi materiali e per rispondere alle esigenze di nuovi servizi e ai cambiamenti nella loro utilizzazione. Alla luce degli attuali progressi tecnologici, la politica deve considerare non solo il posseduto della biblioteca ma anche le strategie per l'accesso all'informazione disponibile su scala mondiale.

La politica di gestione delle raccolte dovrebbe basarsi su standard bibliotecari elaborati da personale qualificato in relazione ai bisogni e agli interessi della comunità locale, rispecchiando la sua diversificazione. La politica dovrebbe definire le finalità, l'ambito e il contenuto delle raccolte, così come l'accesso a risorse esterne.

? In alcune biblioteche della Federazione russa un comitato di lettori aiuta a elaborare la politica delle acquisizioni.

4.2.1 I contenuti della politica di gestione delle raccolte

La politica può partire da dichiarazioni di validità universale che riguardano qualsiasi servizio bibliotecario, passando poi a indicazioni generali che interessano il paese o la regione, ed infine ad affermazioni che riguardano specificamente i servizi di una determinata biblioteca. Potrebbe comprendere i seguenti elementi:

Universali

- ? l'articolo XIX della *Dichiarazione dei diritti umani*;
- ? la *Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale* dell'IFLA;
- ? dichiarazioni sulla libertà intellettuale e sul libero accesso alle raccolte delle biblioteche;
- ? riferimenti alla Convenzione internazionale sulla proprietà intellettuale;
- ? il *Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*.

Generali

- ? finalità della politica di gestione delle raccolte e sua relazione con la programmazione complessiva del servizio bibliotecario;
- ? obiettivi a lungo e a breve termine;
- ? strategie di accesso;
- ? storia delle raccolte e/o del servizio bibliotecario;
- ? indicazione della legislazione pertinente;

Specifici

- ? analisi dei bisogni della comunità;
- ? priorità del servizio bibliotecario;
- ? parametri per le raccolte, comprese le collezioni speciali e quelle rivolte a esigenze particolari, come i materiali multiculturali, per l'alfabetizzazione, e le risorse per persone con disabilità;
- ? principi e metodi di selezione e di scarto dei materiali;

- ? stanziamenti di bilancio;
- ? responsabilità all'interno dell'organizzazione per lo sviluppo delle raccolte, la selezione e lo scarto;
- ? accesso alle risorse elettroniche, compreso l'accesso remoto a periodici, banche dati e altre fonti d'informazione;
- ? ruolo della biblioteca quale via di accesso elettronico all'informazione;
- ? rapporti di cooperazione con altre biblioteche e organizzazioni;
- ? politiche di conservazione e restauro;
- ? procedure amministrative per l'accessione, la registrazione, il controllo, lo scarto, la vendita o l'eliminazione;
- ? responsabilità finanziarie;
- ? politica dei doni;
- ? procedure di reclamo;
- ? un piano di gestione delle risorse per la valutazione dei bisogni presenti e futuri delle raccolte;
- ? verifica e revisione della politica stessa.

Questo elenco non è esaustivo: indica soltanto alcuni degli elementi che possono essere compresi in una politica di gestione delle raccolte.

4.3 La gamma delle risorse

La biblioteca pubblica dovrebbe offrire una vasta gamma di risorse su vari supporti e in quantità sufficiente a soddisfare i bisogni e gli interessi della comunità. Le raccolte devono riflettere la cultura della società e della comunità locale. Le biblioteche pubbliche devono mantenersi al passo con i nuovi supporti e i nuovi modi di accesso all'informazione. Tutta l'informazione dovrebbe essere disponibile quanto più prontamente possibile a prescindere dal supporto. Lo sviluppo di fonti e risorse di informazione locale è di cruciale importanza.

4.3.1 Le raccolte

In una biblioteca pubblica tipica potrebbero essere presenti i seguenti tipi di materiali, sebbene l'elenco non pretenda di essere completo:

- ? narrativa e saggistica per adulti, giovani e bambini;
- ? opere di consultazione;
- ? accesso a banche dati;

- ? periodici;
- ? giornali locali, regionali e nazionali;
- ? informazione di comunità;
- ? informazione di fonte pubblica, compresa quella prodotta dalle amministrazioni locali o che le riguardano;
- ? informazione per le imprese (*business information*);
- ? fonti locali;
- ? fonti genealogiche;
- ? risorse nella lingua principale della comunità;
- ? risorse nelle lingue delle minoranze della comunità;
- ? risorse in altre lingue;
- ? spartiti musicali;
- ? giochi elettronici;
- ? giocattoli;
- ? giochi, puzzle ecc.
- ? materiali didattici.

4.3.2 Materiali e supporti

Nelle raccolte di una biblioteca pubblica possono trovarsi i seguenti tipi di supporti; l'elenco non è esaustivo perché ne nascono continuamente di nuovi:

- ? libri, rilegati o in broccatura;
- ? opuscoli e pubblicazioni effimere;
- ? giornali e periodici, inclusi i ritagli;
- ? informazione digitale disponibile in Internet;
- ? banche dati in linea;
- ? banche dati su CD-ROM;
- ? programmi software;
- ? microforme;
- ? cassette e compact disc (CD);
- ? DVD;
- ? videocassette;
- ? videodischi;
- ? materiali stampati a grandi caratteri
- ? materiali in Braille;
- ? audiolibri;
- ? libri elettronici;
- ? poster.

4.4 Lo sviluppo delle raccolte

Le raccolte sono complementari ai servizi e non vanno considerate fini a se stesse, a meno che il loro scopo primario e dichiarato sia la conservazione dei documenti per le generazioni future.

Grandi raccolte non significa buone raccolte, soprattutto nel mondo digitale di oggi. L'adeguatezza delle raccolte ai bisogni della comunità locale è più importante della loro consistenza.

Le dimensioni di una raccolta sono determinate da molti fattori, tra cui lo spazio, le risorse finanziarie, il bacino d'utenza della biblioteca, la vicinanza di altre biblioteche, il ruolo delle raccolte a livello regionale, l'accesso a risorse elettroniche, la valutazione dei bisogni locali, i tassi di acquisizione e di scarto e la politica di scambio di raccolte con altre biblioteche.

4.4.1 I criteri di sviluppo delle raccolte

I principali criteri per lo sviluppo delle raccolte dovrebbero essere:

- ? uno spettro di risorse che tenga conto dell'intera comunità;
- ? risorse su supporti che permettano a tutti i membri della comunità di usufruire del servizio bibliotecario;
- ? l'afflusso di nuovi titoli;
- ? l'afflusso di nuovi libri;
- ? una vasta scelta di generi di narrativa e di argomenti di saggistica;
- ? l'offerta di materiali non librari;
- ? l'accesso a risorse esterne, per esempio biblioteche di altre istituzioni, banche dati elettroniche, associazioni e istituti locali, uffici pubblici o il sapere orale della comunità;
- ? lo scarto di libri, materiali non librari e fonti di informazione vecchi, logori o obsoleti.

4.5 Principi di gestione delle raccolte

Ogni biblioteca pubblica, grande o piccola, comprenderà materiali su vari supporti: il mantenimento delle raccolte riguarda tutti i materiali indipendentemente dal loro supporto. Il materiale ad accesso libero dovrebbe essere in buone condizioni fisiche e contenere informazioni attuali. Una raccolta più piccola ma di alta qualità verrà usata più di una grande raccolta con un'alta percentuale di libri vecchi, logori e obsoleti, in cui i titoli più recenti si perdono tra quelli di scarso inte-

resse. Se si utilizzano opere di consultazione non aggiornate si rischia di dare all'utente informazioni inesatte.

I materiali su supporto elettronico integrano il materiale librario e lo sostituiranno in alcuni settori. Le opere di consultazione e i periodici in Internet o su CD sono valide alternative a quelli a stampa.

4.5.1 Le acquisizioni e gli scarti

Le raccolte della biblioteca sono una risorsa dinamica che richiede l'afflusso costante di materiale nuovo e l'eliminazione di materiale superato per garantire che rimangano in sintonia con i bisogni della comunità e a un livello accettabile di precisione.

I tassi di acquisizione sono più significativi delle dimensioni di una raccolta. Spesso gli acquisti sono condizionati in larga misura dalle disponibilità economiche. Tuttavia vi possono concorrere altri fattori, per esempio:

- ? il numero dei libri pubblicati nelle lingue locali;
- ? la popolazione servita;
- ? il livello di utilizzazione;
- ? la diversità culturale e linguistica;
- ? la distribuzione della popolazione per età;
- ? le esigenze particolari, per esempio dei disabili o degli anziani;
- ? l'accesso all'informazione in linea.

Le dimensioni e la qualità del posseduto della biblioteca dovrebbero rispecchiare i bisogni della comunità.

4.5.2 Le raccolte di deposito

Può essere necessario mantenere in scaffali a cui il pubblico non ha accesso una raccolta di libri meno recenti e poco consultati, purché ancora utilizzati o utilizzabili e non sostituibili con altri o disponibili in altra forma. Questa raccolta può comprendere collezioni su argomenti specifici che siano utilizzate regolarmente anche se non frequentemente e opere di narrativa esaurite. I libri con informazioni superate o logori, se sostituibili, dovrebbero essere scartati e non conservati in magazzino. È conveniente mantenere raccolte di deposito di questo tipo in cooperazione con altre biblioteche. Anche la gestione delle raccolte di deposito dovrebbe essere un'attività regolare e continuativa. La disponibilità di una vasta gamma di informazioni in Internet e di banche dati elettroniche riduce per le biblioteche pubbliche l'esigenza di mantenere ampie raccolte di deposito.

4.5.3 Il prestito interbibliotecario

Nessuna biblioteca o sistema bibliotecario può possedere raccolte autosufficienti; un sistema efficiente ed efficace di prestito interbibliotecario dovrebbe costituire parte essenziale di ogni servizio bibliotecario pubblico. In un sistema bibliotecario con diversi punti di servizio un programma regolare di rotazione delle raccolte tra le biblioteche rende massimo il loro uso e offre agli utenti una maggiore varietà di opere tra cui scegliere.

4.6 Gli standard per le raccolte librerie

Gli standard che seguono riguardano le raccolte librerie. Circostanze locali e finanziarie possono comportare variazioni rispetto alle indicazioni proposte. Quando le risorse sono molto limitate, gli standard possono essere considerati come obiettivi a cui mirare e si dovrebbero elaborare strategie a medio-lungo termine per il loro raggiungimento.

? Una raccolta libraria già costituita dovrebbe comprendere, come indicazione generale, tra 1,5 e 2,5 libri per abitante.

? La consistenza minima per i punti di servizio più piccoli non dovrebbe essere inferiore a 2500 libri.

Nelle raccolte più piccole il materiale per bambini e ragazzi, la narrativa per adulti e la saggistica possono essere presenti nella stessa proporzione. In raccolte più grandi la percentuale dei titoli di saggistica tenderà a crescere. Queste proporzioni possono variare secondo i bisogni della comunità e il ruolo della biblioteca pubblica. Si dovrebbero formare raccolte appropriate ai bisogni dei giovani (vedi le *Raccomandazioni per i servizi bibliotecari per giovani adulti* dell'IFLA). Se la biblioteca assume funzioni importanti per l'istruzione, ciò si rifletterà probabilmente sulla composizione delle sue raccolte.

In mancanza di dati demografici attendibili occorrono metodi alternativi per la definizione degli standard. Una stima della comunità servita, le dimensioni della biblioteca e il numero degli utenti attuali e potenziali possono costituire punti di partenza per l'elaborazione di standard sull'entità delle raccolte. Il confronto con altre biblioteche che servono comunità simili per ampiezza e composizione può aiutare a determinare un valore di riferimento per le dimensioni delle raccolte e per le risorse necessarie a mantenerle.

4.7 Gli standard per le attrezzature elettroniche

L'elaborazione di standard per le attrezzature elettroniche di accesso all'informazione è ancora agli inizi. Alcuni esempi attuali di standard sono i seguenti:

? In Canada è stato adottato lo standard di una postazione informatica ogni 5000 abitanti.

? Uno standard recentemente definito in Inghilterra raccomanda che il numero totale di postazioni per il pubblico, incluse quelle per la consultazione dei cataloghi in linea, non dovrebbe essere inferiore a 6 ogni 10.000 abitanti.

? Nel Queensland (Australia) si raccomandano i seguenti standard:

- fino a 50.000 abitanti: un personal computer ogni 5000 abitanti;
- oltre i 50.000 abitanti: un personal computer ogni 5000 abitanti;
- fino a 50.000, un personal computer ogni 10.000 abitanti in più.

Questi standard prevedono che almeno metà dei personal computer per il pubblico abbia accesso a Internet e che tutti siano collegati a una stampante.

4.8 Il programma per lo sviluppo delle raccolte nelle nuove biblioteche

Per stabilire la composizione iniziale delle raccolte di nuove biblioteche occorre una valutazione demografica della comunità che si trova nelle loro aree di incidenza. Standard locali e regionali dovrebbero essere adattati alle variazioni nel bacino d'utenza servito dalla nuova biblioteca. Gli standard raccomandati di seguito riguardano il materiale librario; occorreranno ulteriori standard per altri tipi di materiali.

4.8.1 La fase di istituzione

Nelle nuove biblioteche dovrebbe essere costituita una raccolta di base adeguata ai bisogni del complesso della popolazione residente nel territorio servito. In questa fase l'obiettivo dovrebbe essere quello di una varietà ed estensione delle risorse sufficienti a soddisfare esigenze generali, piuttosto che una copertura esauriente. In questa fase, il sistema del prestito interbibliotecario dovrebbe essere utilizzato al massimo per integrare le raccolte che si stanno sviluppando. In alcuni paesi le raccolte locali sono integrate con materiale proveniente da un centro nazionale o provinciale.

? Una nuova biblioteca dovrebbe essere istituita, idealmente, con una raccolta iniziale non inferiore a un libro per abitante.

Se questo non è possibile, si dovrebbe attuare un piano graduale di crescita per raggiungere questo livello minimo di raccolte entro tre anni. In questa fase di sviluppo si dovrebbe comprendere anche l'accesso a fonti d'informazione elettroniche.

4.8.2 La fase di consolidamento

L'obiettivo perseguito in questa fase è l'incremento delle dimensioni delle raccolte, della loro varietà e del loro approfondimento. Si valutano le condizioni particolari della popolazione servita e si sviluppano le raccolte per soddisfare in maniera più approfondita le sue esigenze. Entra in gioco il fattore rappresentato dallo scarto e il tasso di crescita delle raccolte diminuisce non appena gli scarti cominciano a controbilanciare le acquisizioni.

? La crescita fino a due libri per abitante può costituire un traguardo raggiungibile nell'arco di tre anni.

4.8.3 La fase di stabilizzazione

Approfondimento, varietà e quantità delle raccolte rispondono alle esigenze della comunità. La qualità delle raccolte è garantita dall'equilibrio tra i tassi di acquisizione e di scarto. I nuovi supporti entrano a far parte delle raccolte man mano che diventano disponibili e si offre l'accesso alla più vasta gamma possibile di risorse con l'uso delle tecnologie.

4.8.4 La produzione di contenuti

Il servizio dovrebbe diventare creatore di contenuti e conservatore delle risorse della comunità locale. La produzione di contenuti comprende la pubblicazione di opuscoli informativi e lo sviluppo di contenuti nel Web, con l'accesso a informazioni sulla biblioteca o che la biblioteca possiede a stampa. La biblioteca si pone come una via di accesso elettronico con la creazione di collegamenti a pagine Web utili.

? Otto biblioteche pubbliche di Vejle (Danimarca) collaborano alla creazione di un sito Web che riguarda tutti gli eventi culturali della regione. Il sito informa anche su più di 2000 organizzazioni locali, offrendo ad esse una presenza nel Web per promuovere le loro attività (<http://www.netopnu.dk>).

4.9 I tassi di acquisizione e di scarto

Alla raccolta libraria generale di un servizio bibliotecario consolidato possono essere applicati i seguenti tassi di acquisizione:

| Abitanti | Libri per abitante all'anno | Libri ogni 1000 abitanti all'anno |
|-----------------|--|--|
| <25.000 | 0,25 | 250 |
| 25.000-50.000 | 0,225 | 225 |
| >50.000 | 0,20 | 200 |

Gli esempi riportati di seguito suggeriscono le dimensioni delle raccolte per comunità di diversa grandezza.

Esempio 1

- ? servizio bibliotecario per una popolazione di 100.000 abitanti;
- ? patrimonio librario medio di 200.000 volumi;
- ? tasso annuo di acquisizione di 20.000 volumi.

Esempio 2

- ? servizio bibliotecario per una popolazione di 50.000 abitanti;
- ? patrimonio librario medio di 100.000 volumi;
- ? tasso annuo di acquisizione di 11.250 volumi.

Esempio 3

- ? servizio bibliotecario per una popolazione di 20.000 abitanti;
- ? patrimonio librario medio di 40.000 volumi;
- ? tasso annuo di acquisizione di 5000 volumi.

4.9.1 Le biblioteche piccole e le biblioteche mobili

I tassi di acquisizione generali sarebbero inadeguati alle esigenze delle biblioteche piccole e delle biblioteche mobili con raccolte ridotte. Tutte le biblioteche hanno bisogno di una raccolta minima necessaria per offrire una gamma sufficiente di libri tra cui gli utenti possano fare le loro scelte. Il tasso di acquisizione di 250 libri ogni 1000 abitanti potrebbe non esser valido per i punti di servizio più piccoli, dove limitazioni materiali possono ridurre le dimensioni della raccolta al di sotto del minimo raccomandato di 2500 volumi. In questi casi i tassi di acquisizione, sostituzione o rotazione dovrebbero basarsi sulle dimensioni della raccolta piuttosto che sulla popolazione servita, ed essere dell'ordine del 100% o più all'anno. In queste situazioni un efficiente sistema di prestito interbibliotecario è essenziale.

4.9.2 Le raccolte speciali

I tassi generali di acquisizione e di scarto possono non adattarsi ad alcune parti delle raccolte o a collezioni speciali, o dove prevalgono situazioni particolari. In questi casi la politica delle raccolte dovrebbe rispecchiare le esigenze particolari. Alcuni esempi di queste eccezioni sono:

- ? risorse autoctone: la biblioteca ha il compito di conservare e promuovere le collezioni di risorse relative alla cultura delle popolazioni autoctone e di assicurarne l'accesso;
- ? risorse locali: il materiale che riguarda la storia della località dovrebbe essere attivamente raccolto, conservato e messo a disposizione;
- ? biblioteche inserite in comunità con un'elevata proporzione di gruppi particolari (per esempio bambini, pensionati, giovani, popolazioni autoctone, minoranze etniche o disoccupati) dovrebbero riflettere le esigenze di questi gruppi nelle loro raccolte e nei loro servizi;
- ? raccolte di consultazione: può essere necessario conservare il materiale di consultazione meno recente come fonte di dati storici utili alle ricerche.

5. Le risorse umane

La biblioteca pubblica deve essere organizzata in maniera efficace e devono essere osservati standard professionali di funzionamento.

Il bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse.

La formazione e l'aggiornamento professionale del bibliotecario sono indispensabili per garantire servizi adeguati.

(Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche, 1994)

5.1 Introduzione

Il personale è una risorsa di vitale importanza per il funzionamento di una biblioteca. Le spese per il personale costituiscono normalmente un'alta percentuale del suo bilancio. Per offrire il miglior servizio possibile è necessario avere personale ben preparato e fortemente motivato che possa utilizzare efficacemente le risorse della biblioteca in risposta alle richieste della comunità. Il personale dovrebbe essere in numero sufficiente per svolgere queste funzioni.

La gestione del personale è in se stessa un compito importante. Tutto il personale dovrebbe comprendere con chiarezza le politiche di servizio adottate dalla biblioteca e avere mansioni e responsabilità ben definite, condizioni di lavoro opportunamente regolamentate e retribuzioni competitive rispetto a impieghi analoghi.

5.2 Le capacità del personale della biblioteca

La biblioteca pubblica è un servizio rivolto a tutti i membri della comunità, che avranno bisogni diversi e in continuo cambiamento. Il personale della biblioteca pubblica dovrà avere una serie di capacità e qualità, che comprendono l'attitudine ai rapporti interpersonali, la conoscenza della realtà sociale, la disponibilità al lavoro di gruppo e la capacità di direzione, la competenza nelle pratiche e nelle procedure dell'organizzazione. Le qualità e le capacità più importanti che si richiedono al personale delle biblioteche pubbliche possono essere così descritte:

- ? capacità di comunicare positivamente con gli altri;
- ? capacità di comprendere le esigenze degli utenti;
- ? capacità di collaborare con i singoli e con i gruppi della comunità;
- ? conoscenza e comprensione della diversità culturale;

- ? conoscenza dei materiali che compongono le raccolte della biblioteca e delle loro modalità di accesso;
- ? comprensione e sintonia con i principi del servizio pubblico;
- ? capacità di lavorare con gli altri per offrire un servizio bibliotecario efficace;
- ? capacità organizzative, unite a flessibilità nell'individuare e realizzare i cambiamenti;
- ? creatività, visione strategica e apertura mentale a idee e pratiche nuove;
- ? prontezza nel modificare i metodi di lavoro per affrontare situazioni nuove;
- ? conoscenza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

5.3 Le categorie del personale

Nelle biblioteche pubbliche lavora personale delle seguenti categorie:

- ? bibliotecari qualificati;
- ? assistenti di biblioteca;
- ? altro personale specializzato;
- ? personale ausiliario.

In alcuni paesi c'è un'ulteriore categoria, quella del tecnico di biblioteca o paraprofessionale, con un livello intermedio di qualificazione. Gli operatori di tutte le categorie possono essere assunti a tempo pieno o parziale. In alcuni paesi esiste la cosiddetta "alternanza nel lavoro" (*job-sharing*): due o più persone si dividono uno stesso posto. In questo modo è possibile assumere e conservare personale esperto che non è disponibile a tempo pieno.

5.3.1 I bibliotecari qualificati

I bibliotecari qualificati costituiscono personale professionale che ha intrapreso un corso di studi universitari in biblioteconomia e scienze dell'informazione, a livello della laurea o superiore. I bibliotecari progettano, programmano, organizzano, realizzano, gestiscono e valutano i servizi e i sistemi bibliotecari e informativi per soddisfare le esigenze dell'utenza. Sono compresi lo sviluppo delle raccolte, l'organizzazione e lo sfruttamento delle risorse, l'assistenza e la consulenza agli utenti nella ricerca e nell'uso dell'informazione e lo svi-

luppo di sistemi che possano agevolare l'accesso alle risorse della biblioteca. I bibliotecari qualificati avranno contatti regolari con i membri della comunità servita. Per svolgere appieno le proprie funzioni gli operatori con competenze specifiche in particolari ambiti, come i bibliotecari per ragazzi, i documentalisti (*information officers*) e i bibliotecari del servizio d'informazione e consultazione, dovrebbero far parte del personale professionale.

L'elenco di compiti dei bibliotecari qualificati fornito di seguito non vuole essere esaustivo ed è improbabile che un bibliotecario svolga contemporaneamente tutte queste attività:

- ? analizzare i bisogni documentari e informativi della comunità;
- ? formulare e attuare politiche di sviluppo dei servizi;
- ? pianificare i servizi al pubblico e partecipare alla loro fornitura;
- ? recuperare e presentare informazioni;
- ? rispondere alle richieste d'informazione con materiali appropriati;
- ? assistere l'utente nell'uso delle risorse della biblioteca e delle informazioni;
- ? sviluppare servizi per le esigenze di gruppi particolari, per esempio i bambini;
- ? creare e gestire basi di dati per soddisfare le esigenze della biblioteca e dei suoi utenti;
- ? progettare servizi e sistemi bibliotecari e informativi in base ai bisogni del pubblico;
- ? stabilire politiche e procedure per l'acquisizione delle risorse documentarie;
- ? gestire e amministrare i sistemi informativi della biblioteca;
- ? catalogare e classificare i materiali della biblioteca;
- ? promuovere i servizi della biblioteca;
- ? valutare i servizi e i sistemi della biblioteca e misurare le loro prestazioni;
- ? selezionare, valutare, gestire e formare il personale;
- ? predisporre i bilanci;
- ? definire la pianificazione strategica;
- ? partecipare ai progetti di ristrutturazione e di costruzione di nuove biblioteche e di bibliobus;
- ? aggiornarsi sugli sviluppi più recenti della biblioteconomia e dei servizi informativi e sulle tecnologie che li riguardano.

5.3.2 Gli assistenti di biblioteca

Le mansioni dell'assistente di biblioteca comprendono le attività ordinarie del prestito e compiti operativi tipici delle biblioteche come la collocazione e la revisione degli scaffali, il trattamento dei documenti, l'immissione di dati, l'archiviazione, i lavori di segreteria e l'assistenza di base ai lettori. Gli assistenti di biblioteca sono la componente del personale che ha maggiori contatti con il pubblico e di conseguenza è essenziale che abbiano ottime capacità relazionali e comunicative e che ricevano una formazione appropriata.

5.3.3 Altro personale specializzato

Le grandi strutture bibliotecarie possono impiegare personale specializzato per funzioni particolari, per esempio amministratori di sistemi informatici, funzionari amministrativi e di ragioneria, esperti di formazione o di marketing. Il personale specializzato può avere una qualificazione nella propria area di competenza piuttosto che in biblioteconomia.

5.3.4 Il personale ausiliario

Il personale ausiliario comprende custodi, autisti, addetti alle pulizie e alla sicurezza: tutti svolgono compiti importanti che contribuiscono a un buon andamento del servizio bibliotecario e dovrebbero pertanto essere considerati come parte integrante del personale.

5.3.5 La composizione del personale

La composizione del personale dovrebbe, per quanto possibile, rispecchiare quella della popolazione servita. Se, per esempio, la comunità di riferimento comprende un certo gruppo etnico in misura significativa, alcuni suoi membri dovrebbero far parte del personale della biblioteca. Questo servirà a dimostrare che la biblioteca costituisce un servizio per tutti i membri della comunità, contribuendo ad attirare utenti da tutti i suoi segmenti.

5.4 Gli standard deontologici

Il personale di una biblioteca pubblica ha la responsabilità di trattare il pubblico, i colleghi di lavoro e le organizzazioni esterne nel rispetto di elevati standard deontologici. Tutti i membri del pubblico devono ricevere un trattamento equo e deve essere compiuto ogni sforzo per garantire che le informazioni fornite siano il più possibile complete ed esatte. I bibliotecari non devono permettere che i propri

atteggiamenti e le proprie opinioni incidano sul pubblico servizio o sui materiali che vengono selezionati e messi a disposizione. Il pubblico deve poter contare sull'imparzialità del personale se la biblioteca mira a soddisfare i bisogni di tutti i membri della sua comunità. In alcuni paesi le associazioni bibliotecarie hanno redatto codici deontologici che possono servire da modello per gli altri. Il sito Web dell'IFLA/FAIFE ne segnala più di venti in numerosi paesi <<http://www.ifla.org/fai fe/ethics/codes.htm>>.

5.5 I compiti del personale della biblioteca

Il funzionamento di una biblioteca dovrebbe essere il frutto di un lavoro di squadra con una forte coesione tra tutto il personale. Tuttavia è importante che il personale svolga in primo luogo le mansioni pertinenti alle sue qualifiche e capacità: per esempio, impiegare abitualmente bibliotecari qualificati per le attività ordinarie del prestito è uno spreco di risorse limitate. Per lo stesso motivo non è necessario disporre di un bibliotecario qualificato in ogni biblioteca, indipendentemente dalle sue dimensioni e dal volume di attività: piccole biblioteche aperte per poche ore non richiedono la presenza costante di un bibliotecario qualificato, anche se dovrebbero essere sottoposte alla sua supervisione e tutti gli utenti dovrebbero poterlo contattare. Tutti gli operatori dovrebbero essere assunti con un contratto di lavoro scritto, che stabilisca chiaramente le loro mansioni e le loro responsabilità, e queste non dovrebbero essere modificate senza sentire il diretto interessato.

5.6 Le dotazioni di personale

Il numero delle unità di personale necessarie per un servizio bibliotecario dipende da diversi fattori, come il numero, le dimensioni e la conformazione degli edifici, il numero dei dipartimenti in ciascun edificio, il livello d'uso, i servizi erogati all'esterno della biblioteca e le esigenze di personale con qualifiche particolari. La fornitura di alcuni servizi da parte di un'agenzia centrale regionale o nazionale, o la loro integrazione, inciderà sul numero di unità richiesto a livello locale. Un altro fattore critico è costituito dalle risorse a disposizione. Tenendo conto di queste e altre differenze di condizioni, si raccomanda come dotazione base di personale (escluso gli ausiliari):

- ? un'unità di personale a tempo pieno ogni 2500 abitanti;
- ? un terzo del personale (escluso quello ausiliario) dovrebbe essere costituito da bibliotecari qualificati.

Questi sono i livelli di base raccomandati, che potranno essere modificati a seconda delle circostanze locali. Quando non si hanno dati demografici attendibili, le dotazioni di personale possono basarsi sulle dimensioni della biblioteca, le sue funzioni e il numero degli utenti. Un altro metodo per calcolare un livello adeguato di dotazione di personale consiste nel confronto con biblioteche di dimensioni e caratteristiche analoghe.

5.7 La formazione dei bibliotecari

I bibliotecari qualificati devono aver frequentato corsi universitari di biblioteconomia e scienze dell'informazione, al livello della laurea o superiore, presso una scuola per bibliotecari. Per mantenersi al corrente degli sviluppi più recenti i bibliotecari dovrebbero portare avanti con continuità un'attività di aggiornamento professionale permanente, formalizzato e non. È importante che i bibliotecari mantengano uno stretto legame con le scuole di biblioteconomia del loro paese e siano pienamente informati sulle loro attività didattiche. Quando è possibile, dovrebbero prendere parte all'attività delle scuole per bibliotecari, per esempio tenendo lezioni, partecipando ai colloqui di orientamento per gli studenti e collaborando in altre forme appropriate.

5.8 L'addestramento del personale

L'addestramento è un elemento cruciale delle attività di una biblioteca pubblica. Occorre pianificare un programma continuativo di formazione per tutte le categorie di personale, sia a tempo pieno sia a tempo parziale. La rapida evoluzione delle tecnologie dell'informazione rende ancora più necessario un programma regolare di formazione e aggiornamento e l'importanza delle reti telematiche e dell'accesso a fonti di informazione esterne dovrebbe essere evidenziata durante i corsi. Il personale con qualifiche particolari e quello ausiliario, al momento dell'inserimento, dovrebbero ricevere una formazione sulle funzioni e gli scopi della biblioteca pubblica e sul contesto in cui essa opera.

Negli stanziamenti per l'introduzione di nuovi sistemi si dovrebbe includere la spesa per le attività di formazione correlate. I sistemi bibliotecari di ampie dimensioni dovrebbero prevedere un posto di responsabile della formazione, con il compito di programmare e realizzare le attività di aggiornamento del personale. Per il finanziamento dei corsi di formazione e aggiornamento dovrebbe essere stanziata una percentuale prestabilita del bilancio.

? Si raccomanda che lo 0,5-1% del bilancio complessivo della biblioteca sia destinato alla formazione.

Questa percentuale dovrebbe essere mantenuta anche in caso di restrizioni di bilancio poiché la presenza di personale ben preparato risulta molto importante proprio in queste circostanze.

5.8.1 L'attività di affiancamento

Un sistema efficace ed economico di addestramento è l'introduzione dell': la persona appena assunta lavora con un collega più esperto che può dargli istruzioni e indicazioni. Il collega più esperto dovrebbe essere in grado di informare i nuovi assunti anche su questioni che riguardano il rapporto di lavoro. Per verificare che l'addestramento sia portato avanti in maniera efficace si dovrebbe tenere una lista di controllo delle attività svolte.

5.8.2 I contatti con l'esterno

Oltre alla formazione interna, il personale dovrebbe avere la possibilità di frequentare brevi corsi e incontri che siano pertinenti al suo lavoro e alle capacità che richiede. Il personale dovrebbe essere incoraggiato a diventare membro attivo delle associazioni bibliotecarie, così da entrare in contatto con altri colleghi e avere occasioni per uno scambio reciproco di idee ed esperienze. Si possono anche organizzare scambi di personale tra le biblioteche, nello stesso paese o tra istituti analoghi di paesi diversi: un'esperienza che potrebbe rivelarsi preziosa per tutti.

5.9 Le prospettive di carriera

Per motivare e conservare il personale specializzato dovrebbero essere offerte opportunità di carriera a tutti i livelli. Dovrebbe essere presente un sistema di rilevazione del rendimento attraverso il quale il personale riceva una valutazione del lavoro svolto e un orientamento

per migliorare e sviluppare le proprie capacità. Un sistema di questo tipo offre anche l'occasione per prendere in esame le progressioni di carriera.

5.10 Le condizioni di lavoro

Tutto il personale della biblioteca dovrebbe operare in un ambiente di lavoro idoneo e le condizioni di impiego dovrebbero essere definite con chiarezza nel contratto stipulato al momento dell'assunzione. Le retribuzioni dovrebbero essere appropriate al livello delle mansioni svolte e competitive rispetto a impieghi analoghi nella stessa area.

5.10.1 La salute e la sicurezza

La salute e la sicurezza del personale devono avere un'attenzione prioritaria e a tale riguardo devono essere attuate politiche e procedure di riduzione dei rischi. Si dovrebbe prestare attenzione a:

- ? buone condizioni di lavoro per il personale;
- ? arredi e attrezzature ergonomici;
- ? presenza di ausili tecnici per impiegati con bisogni speciali e con disabilità;
- ? preparazione di piani d'evacuazione, da sperimentare regolarmente;
- ? eliminazione con la massima tempestività dei rischi per la salute e la sicurezza individuati;
- ? assicurazione che attrezzature e impianti siano conformi a standard di sicurezza accettati;
- ? costituzione di una commissione per la salute e la sicurezza del personale;
- ? nomina e addestramento di personale responsabile del pronto soccorso e della sicurezza antincendio;
- ? introduzione di dispositivi di sicurezza per il personale, soprattutto per i turni serali e le attività all'esterno della biblioteca;
- ? corsi di guida avanzati per gli autisti dei veicoli della biblioteca;
- ? indumenti di protezione, quando necessari;
- ? limitazione del peso dei contenitori e dei carichi sui carrelli per i libri.

Le biblioteche pubbliche sono spesso aperte a lungo, anche la sera e nel fine settimana. Nel definire gli orari del personale si dovrebbe

cercare di assicurare in ogni modo che le ore di lavoro lascino tempo libero sufficiente in momenti della giornata adatti alla vita di relazione. È di vitale importanza che siano mantenute e favorite buone relazioni sindacali.

5.10.2 I comportamenti incivili

In qualsiasi edificio in cui il pubblico può accedere liberamente il personale si trova ogni tanto di fronte a utenti che si comportano in maniera sgradevole e incivile. Il personale dovrebbe essere stato preparato ad affrontare situazioni simili e disporre di sistemi di allarme per avvertire i colleghi. Il personale responsabile dovrebbe poter essere raggiunto immediatamente e si dovrebbero redigere relazioni dettagliate su questi episodi. Per aiutare il personale bibliotecario a gestire situazioni di questo genere dovrebbe essere predisposto un piano di sostegno che coinvolga i colleghi e anche personale di altre organizzazioni, per esempio gli assistenti sociali.

5.11 I volontari

Se una biblioteca beneficia dell'aiuto di volontari che appartengono alla comunità, i loro compiti e la loro collaborazione con il personale nelle attività della biblioteca dovrebbero essere definiti in un documento scritto. I volontari non dovrebbero essere utilizzati al posto di personale regolarmente retribuito.

6. La gestione e il marketing delle biblioteche pubbliche

Deve essere formulata una politica chiara che definisca gli obiettivi, le priorità e i servizi tenendo conto dei bisogni della comunità.

La biblioteca pubblica deve essere organizzata in maniera efficace e devono essere osservati standard professionali di funzionamento.

(Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche, 1994)

6.1 Introduzione

Una buona biblioteca pubblica è un organismo dinamico che lavora al fianco di altre istituzioni e dei singoli individui per soddisfare i bisogni molteplici e mutevoli della comunità con un'offerta articolata di servizi informativi e bibliotecari. Una prestazione efficace prevede sia dirigenti esperti, duttili e ben preparati, sia personale che sappia impiegare varie tecniche di gestione. Questo capitolo tratterà gli aspetti più salienti della gestione della biblioteca pubblica.

6.2 Le capacità di gestione

La gestione di una biblioteca pubblica richiede diverse capacità:

- ? leadership e motivazione;
- ? interazione efficace con gli organi responsabili della biblioteca e del suo finanziamento;
- ? pianificazione e sviluppo delle politiche;
- ? costruzione e mantenimento di reti di contatti con altre organizzazioni;
- ? negoziazione e gestione del bilancio;
- ? gestione delle risorse documentarie;
- ? gestione del personale;
- ? pianificazione e sviluppo di sistemi automatizzati per la biblioteca;
- ? gestione del cambiamento;
- ? marketing e promozione;
- ? capacità di relazione e di pressione nella comunità.

6.2.1 Leadership e motivazione

Il direttore della biblioteca (*library manager*) ha un ruolo fondamentale nel sostenere il valore delle biblioteche pubbliche quali parti integranti di un'infrastruttura locale, nazionale e internazionale. Deve sollecitare l'interesse dei politici e delle principali parti in causa (*stakeholders*), a tutti i livelli, per assicurare che siano consapevoli dell'importanza delle biblioteche pubbliche e per attrarre finanziamenti adeguati al loro funzionamento e sviluppo. Deve assicurarsi che gli organi di governo siano al corrente dell'incidenza che i nuovi sviluppi possono avere sui servizi bibliotecari e siano consapevoli che il servizio bibliotecario gioca un ruolo di primo piano nel fornire accesso a nuovi servizi.

Spetta al direttore della biblioteca motivare il personale e portare energia, vitalità e forza nel servizio e tra gli operatori. È sua anche l'importante responsabilità di gestire lo sviluppo delle dotazioni della struttura e garantire un uso efficace delle risorse, comprese quelle tecnologiche, perché il servizio possa rispondere ai bisogni bibliotecari e informativi della comunità.

6.2.2 Le relazioni con gli organi responsabili della biblioteca e del suo finanziamento

Per il raggiungimento dei suoi obiettivi la biblioteca pubblica ha bisogno di finanziamenti adeguati e costanti. È molto importante che il direttore della biblioteca instauri e mantenga un rapporto stretto e positivo con gli organi responsabili del servizio bibliotecario e del suo finanziamento. Il direttore della biblioteca, come responsabile del servizio, dovrebbe avere direttamente accesso al consiglio o comitato competente per il servizio bibliotecario e venirvi coinvolto. Oltre alle riunioni formali, dovrebbero esserci contatti informali regolari tra il direttore e i membri dell'organo di governo, che dovrebbero essere sempre ben informati sul servizio e sugli sviluppi in corso o previsti per il futuro.

6.2.3 La pianificazione e lo sviluppo delle politiche

La pianificazione garantisce che:

- ? la biblioteca risponda alle esigenze della comunità;
- ? gli organi di governo, i dirigenti e il personale sappiano quali sono gli obiettivi perseguiti dalla biblioteca;
- ? i fondi pubblici siano spesi in modo responsabile e proficuo;

- ? la continuità del servizio sia mantenuta indipendentemente dai mutamenti nel personale;
- ? la biblioteca ampli le aspettative dell'utenza man mano che vengono sviluppati nuovi servizi;
- ? la biblioteca sappia reagire efficacemente al cambiamento.

Per garantire un'offerta di servizi bibliotecari che sia equa, efficiente ed efficace, accessibile a tutti i segmenti della comunità, è necessario stabilire le finalità della biblioteca pubblica, gli obiettivi a breve e a lungo termine, le strategie e le misure di rendimento. I programmi strategici e operativi devono essere formulati, documentati e attuati. La pianificazione non dovrebbe essere svolta isolatamente, ma insieme agli organi di governo e ai responsabili dei finanziamenti, al personale e all'utenza reale e potenziale. Un programma strategico deve essere incentrato sull'utente e dovrebbe avere questi elementi costitutivi:

- ? analisi dei risultati;
- ? esame dei bisogni;
- ? individuazione delle priorità e degli obiettivi a breve termine;
- ? sviluppo delle strategie per il raggiungimento degli obiettivi;
- ? individuazione dei fattori critici di successo;
- ? allocazione dei fondi disponibili;
- ? impiego delle risorse per conseguire una prestazione ottimale;
- ? misurazione e valutazione del rendimento delle risorse e dei servizi;
- ? riesame dei bisogni e delle politiche.

6.2.4 La pianificazione operativa

Un piano operativo è necessario per assicurare che le attività del servizio bibliotecario siano incentrate sul raggiungimento delle priorità e degli scopi definiti nel piano strategico. Il piano dovrebbe riflettere i seguenti elementi:

- ? mettere al centro il servizio agli utenti;
- ? l'attuazione delle priorità e degli obiettivi del piano strategico;
- ? la formulazione degli elementi operativi delle strategie concordate;
- ? lo sviluppo di obiettivi chiaramente identificati entro limiti di tempo ragionevoli e realistici;
- ? la definizione di risultati compatibili con il livello delle risorse;

- ? il coinvolgimento del personale bibliotecario che svolge le varie attività;
- ? l'attribuzione di responsabilità specifiche al personale per il conseguimento dei risultati;
- ? un programma di monitoraggio, valutazione e correzione del piano a intervalli regolari.

Possono essere necessari regolamenti, norme locali o politiche e procedure specifiche, che dovrebbero essere adeguatamente formulati, documentati e comunicati a tutti gli interessati. Le attività di gestione dovrebbero contemplare piani di attività e di marketing, ricerche di mercato, analisi dei bisogni della comunità e sondaggi condotti tra utenti e non utenti.

La pianificazione orientata al futuro dovrebbe sostenere una politica di cambiamento positivo e di flessibilità e puntare a minimizzare l'impatto esercitato dalla transizione sui servizi, il personale e l'utenza. Per gestire efficacemente il cambiamento tutte le parti in causa dovrebbero essere coinvolte nei processi di trasformazione.

6.3 La costruzione e il mantenimento di reti di contatti

Il direttore della biblioteca deve assicurare che vengano sviluppate e mantenute reti di contatti a livello nazionale, regionale e locale, impiegando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione che possono essere d'aiuto. Ciò consente di rendere accessibile all'utente un'ampia gamma di risorse a livello locale. Il direttore della biblioteca dovrebbe anche sviluppare buoni rapporti di collaborazione con le altre istituzioni della comunità, quali scuole, altri enti politici locali e organizzazioni di volontariato, a beneficio degli utenti e per confermare la centralità del ruolo della biblioteca pubblica nell'attività della comunità. Infine il direttore della biblioteca, quando è possibile, dovrebbe far sì che la biblioteca assuma un ruolo attivo e positivo all'interno della struttura dell'ente di cui fa parte.

6.4 La gestione finanziaria

La gestione e la pianificazione finanziaria sono di importanza vitale per assicurare che la biblioteca operi in maniera efficiente (al massimo rendimento), economica (al costo minimo) ed efficace (col massimo beneficio). Per conseguire questi obiettivi il direttore della biblioteca dovrebbe:

- ? cercare maniere di incrementare il livello dei finanziamenti erogati da autorità locali, statali o nazionali e da altre fonti;
- ? elaborare un piano d'attività triennale o quinquennale basato sulla pianificazione a lungo termine della biblioteca e che comprenda i progetti per i quali reperire finanziamenti;
- ? destinare fondi per le attività identificate nella dichiarazione programmatica della biblioteca, sulla base delle priorità determinate in precedenza;
- ? stringere accordi per acquisti cooperativi, quando opportuni, per massimizzare l'impiego dei finanziamenti disponibili;
- ? avviare procedure di rilevazione dei costi delle attività per determinarli e agevolare la pianificazione futura;
- ? mantenere una politica finalizzata al rinnovo sostenibile degli impianti e delle attrezzature;
- ? valutare e applicare gli strumenti automatizzati idonei a migliorare i livelli di efficienza ed efficacia;
- ? introdurre sistemi capaci di garantire che tutto il personale che ha responsabilità di bilancio si assuma la piena responsabilità dell'uso dei fondi di propria competenza;
- ? incrementare il grado di produttività ed efficienza del personale.

6.5 La gestione delle risorse documentarie

Una gran parte del bilancio della biblioteca è costituito dalle spese per l'acquisto di materiali di biblioteca. Il direttore della biblioteca dovrebbe assicurarsi che i fondi vengano spesi correttamente in linea con le priorità concordate e che i materiali siano conservati e messi a disposizione col massimo beneficio per l'utenza.

6.6 La gestione del personale

Il personale è una componente vitale delle risorse della biblioteca e le sue retribuzioni costituiscono normalmente la maggiore voce del bilancio. È molto importante che la gestione del personale sia sensibile, coerente e regolata da principi validi se si vuole che il lavoro venga svolto col massimo livello di efficienza, motivazione e soddisfazione per gli operatori.

Elementi importanti per la gestione del personale sono:

- ? una procedura corretta per le assunzioni: i requisiti professionali e personali dovrebbero essere stabiliti prima di bandire un posto; i col-

loqui dovrebbero essere condotti in maniera equa per tutti i candidati; le assunzioni dovrebbero essere basate soltanto sulla valutazione professionale e l'idoneità al profilo richiesto, senza essere pregiudicate da qualsiasi altro fattore;

? un buon livello di comunicazione tra il personale a qualsiasi livello: i dirigenti dovrebbero controllare con regolarità i sistemi di comunicazione interna in modo che tutto il personale sia ben informato delle politiche e delle procedure del servizio;

? l'opportunità per il personale di partecipare alla formulazione delle politiche e delle procedure operative: andrebbero incoraggiate le iniziative finalizzate al miglior uso delle capacità e dell'esperienza del personale che, coinvolto nel processo decisionale, sentirà come proprie le politiche e le procedure del servizio;

? l'eventuale adozione dei principi finalizzati a un'azione positiva, compresa l'istituzione di incarichi particolari per aree con bisogni speciali.

6.7 La pianificazione e lo sviluppo di sistemi automatizzati per la biblioteca

Per l'impiego più efficace delle sue risorse la biblioteca pubblica avrà bisogno di un complesso di sistemi automatizzati, per esempio per il controllo dei prestiti, la gestione finanziaria e le comunicazioni interne. Il direttore della biblioteca dovrebbe assicurare l'introduzione di sistemi appropriati e ricorrere a personale specializzato per il loro sviluppo, se necessario. Il personale dovrebbe ricevere una formazione adeguata sull'uso di questi sistemi, la cui efficacia andrebbe costantemente controllata.

6.8 La gestione del cambiamento

Le biblioteche pubbliche, come molte altre organizzazioni, stanno attraversando un periodo di cambiamenti continui e senza precedenti che scaturiscono dal rapido sviluppo delle tecnologie dell'informazione e dalle trasformazioni sociali e demografiche. Questi cambiamenti offrono opportunità eccezionali alla biblioteca pubblica, che ha la fornitura di informazioni tra i suoi ruoli primari. Ma costituiscono anche una sfida per i dirigenti e il personale della biblioteca, che devono assicurare che il cambiamento sia introdotto nella maniera più efficace e col minimo disagio per il personale e l'organizzazione. I dirigenti della biblioteca devono essere consapevoli

delle problematiche che derivano da questo continuo e profondo cambiamento e stabilire i metodi per affrontarle.

6.8.1 La pianificazione orientata al futuro

I dirigenti della biblioteca dovrebbero essere al corrente degli sviluppi interni ed esterni alla biblioteconomia che potrebbero influire sull'evoluzione dei servizi bibliotecari. Dovrebbero riservarsi tempo per leggere e studiare, così da poter anticipare gli effetti dei cambiamenti, specialmente tecnologici, sul profilo futuro del servizio, e assicurarsi che chi definisce le politiche e il resto del personale siano costantemente informati degli sviluppi futuri.

6.9 Le deleghe

Il direttore della biblioteca pubblica ha la responsabilità ultima del servizio, insieme al suo organo di governo. Tuttavia, ogni membro del personale che è responsabile di risorse della biblioteca (materiali, risorse umane o strutture) ha un compito di gestione, che dovrebbe essere riconosciuto dal direttore della biblioteca e dal personale coinvolto. Dovrebbe quindi ricevere un'adeguata formazione manageriale e partecipare, per quanto possibile, all'elaborazione delle politiche della biblioteca. La responsabilità di gestione dovrebbe essere delegata al personale ai livelli appropriati. Dovrebbe essere ben chiaro quali responsabilità vengono delegate e quali sono i meccanismi per riferire ai responsabili di livello superiore. Il personale deve ricevere una formazione che lo prepari a svolgere efficacemente i compiti che gli sono delegati. Un sistema pianificato di assegnazione delle responsabilità permette uno sfruttamento ottimale delle competenze e dell'esperienza del personale di diverso livello e crea le condizioni per una crescita professionale, aumenta il numero delle persone pienamente coinvolte nello sviluppo e nello svolgimento dei servizi bibliotecari e il grado di soddisfazione per il lavoro e prepara il personale a una promozione, quando ve ne sia l'opportunità.

6.10 Gli strumenti di gestione

La gestione di una biblioteca pubblica si può avvalere di molteplici strumenti. La loro importanza dipende da una serie di fattori come, per esempio, il contesto culturale, le dimensioni e le caratteristiche del servizio erogato, lo stile di gestione degli altri settori della stessa organizzazione, l'esperienza e i finanziamenti a disposizione. Co-

munque, strumenti importanti per le biblioteche pubbliche, in quasi tutte le situazioni, sono:

- ? l'analisi dei bisogni della comunità;
- ? il monitoraggio e la valutazione;
- ? la misurazione delle prestazioni.

6.10.1 L'analisi dei bisogni della comunità

Per fornire servizi che soddisfino i bisogni dell'intera comunità la biblioteca pubblica deve stabilirne la portata. Poiché le esigenze e le aspettative sono suscettibili di cambiamenti continui, questa analisi deve essere ripetuta a intervalli regolari, per esempio ogni cinque anni. L'analisi dei bisogni della comunità è un processo nell'ambito del quale la biblioteca raccoglie informazioni dettagliate sulla comunità locale e sulle sue esigenze bibliotecarie e informative. La pianificazione e lo sviluppo delle politiche si basano sui risultati di quest'analisi, in modo che i servizi corrispondano ai bisogni. In alcuni paesi la valutazione dei bisogni della comunità è un obbligo di legge per l'ente locale. Le informazioni da raccogliere comprenderanno:

- ? informazioni socio-demografiche sulla comunità locale, come l'età, il sesso, la diversità etnica, il livello d'istruzione;
- ? dati sulle organizzazioni presenti nella comunità, come istituzioni scolastiche, centri sanitari, ospedali, istituti di pena, associazioni di volontariato;
- ? informazioni riguardo alle attività industriali e commerciali locali;
- ? il bacino di utenza della biblioteca, cioè la residenza degli utenti rispetto alla biblioteca;
- ? la configurazione dei trasporti nella comunità;
- ? i servizi di informazione forniti da altre agenzie presenti nella comunità.

Questo non è un elenco esauriente e sarebbe opportuno svolgere ulteriori ricerche per definire le informazioni necessarie nell'analisi dei bisogni della comunità in ciascuna situazione. Comunque, in qualsiasi contesto locale è importante il principio di preparare un profilo della comunità che consenta al bibliotecario e agli organi di governo di pianificare in base ai suoi bisogni lo sviluppo e la promozione del servizio. L'analisi dovrebbe essere integrata da indagini regolari sull'utenza per stabilire quali siano i servizi bibliotecari e informativi

che il pubblico richiede, a quale livello, e come vengono giudicati i servizi ricevuti. L'indagine richiede competenze specialistiche e, quando le risorse lo consentono, si otterrà un risultato più obiettivo se l'indagine verrà svolta da un'organizzazione esterna.

6.10.2 Il monitoraggio e la valutazione

Man mano che il servizio della biblioteca si avvicina agli obiettivi prefissati, i dirigenti devono assumersi la responsabilità del controllo finanziario, del monitoraggio e della valutazione delle attività svolte. Occorre controllare continuamente il rendimento del servizio bibliotecario per verificare che le strategie e i risultati operativi ottenuti soddisfino gli obiettivi prefissati. Bisogna raccogliere dati statistici nel tempo per poter identificare le tendenze. L'analisi dei bisogni della comunità, le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e gli indicatori delle prestazioni sono strumenti utili per controllare i risultati raggiunti dalla biblioteca. Si dovrebbero sviluppare anche tecniche di misurazione della qualità dei servizi e del loro impatto sulla comunità. Tutti i programmi e i servizi dovrebbero essere valutati con regolarità per verificare se:

- ? raggiungano gli obiettivi e gli scopi dichiarati della biblioteca;
- ? siano effettivamente e regolarmente forniti;
- ? soddisfino i bisogni della comunità;
- ? si adeguino ai cambiamenti dei bisogni;
- ? necessitino di miglioramenti, di nuovi orientamenti o di una ridefinizione;
- ? siano adeguatamente finanziati;
- ? abbiano costi controllati.

Anche le procedure e i processi che si svolgono nella biblioteca richiedono una valutazione costante e un riesame per innalzare il livello di efficienza e di efficacia.

6.10.3 Gli indicatori delle prestazioni

La disponibilità di informazioni attendibili sulle prestazioni della biblioteca è uno strumento indispensabile per la valutazione e il miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. La raccolta di statistiche sulle risorse, il personale, i servizi, la circolazione, le attività ecc., fornirà i dati per la pianificazione, evidenzierà le responsabilità e sarà di aiuto per i processi decisionali di gestione consapevole.

Gli indicatori di rendimento più significativi, elencati di seguito, possono essere utilizzati per valutare e controllare il raggiungimento degli obiettivi perseguiti dalla biblioteca:

Indicatori di uso

- ? prestiti *pro capite*;
- ? visite in biblioteca *pro capite*;
- ? iscritti in percentuale sulla popolazione;
- ? prestiti per documento, cioè circolazione delle risorse;
- ? richieste di informazioni *pro capite*;
- ? prestiti per ora di apertura;
- ? accessi ai servizi elettronici e ai materiali non a stampa.

Indicatori di risorse

- ? volumi posseduti *pro capite*;
- ? dotazione di terminali o personal computer *pro capite*;
- ? dotazione di computer per l'accesso ai cataloghi in linea (OPAC) *pro capite*;

Indicatori di risorse umane

- ? rapporto tra personale a tempo pieno (FTE, *Full time equivalent*) e popolazione;
- ? rapporto tra personale professionale e popolazione;
- ? rapporto tra personale a tempo pieno (FTE) e uso della biblioteca.

Indicatori qualitativi

- ? indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- ? richieste di informazioni soddisfatte.

Indicatori di costo

- ? costi unitari per funzioni, servizi e attività;
- ? costi di personale per funzioni, per esempio per il trattamento dei libri o per programmi specifici;
- ? costo totale *pro capite*, per utente iscritto, per visita, per punto di servizio ecc.

Indicatori comparativi

- ? confronto dei dati statistici con quelli di altri servizi bibliotecari

appropriati e paragonabili su scala internazionale, nazionale e locale.

Oltre a raccogliere e analizzare i dati statistici sulle risorse e sui servizi erogati si dovrebbero determinare i bisogni non dichiarati di coloro che non utilizzano la biblioteca, tramite ricerche di mercato che comprendano il ricorso a *focus groups* e indagini sulla comunità.

Quando non sono disponibili dati statistici affidabili sulla popolazione è più difficile elaborare indicatori di rendimento. È possibile utilizzare delle stime della popolazione complessiva, il rapporto tra i costi e i dati statistici sugli utenti e i visitatori e il confronto con altre biblioteche con caratteristiche simili.

6.10.4 La misurazione delle prestazioni

La misurazione delle prestazioni viene impiegata nelle biblioteche pubbliche da diversi anni. Le misure e gli indicatori di rendimento servono a valutare gli *input* delle biblioteche, ovvero le risorse destinate alla struttura nel suo complesso o a particolari servizi, e gli *output*, ovvero ciò che si consegue come risultato dell'attività svolta. Per esempio, l'istituzione di un servizio di ricerche (*enquiry*) per gli utenti richiede un *input* di personale, materiali, attrezzature e spazi.

L'*output* consisterà nel numero delle richieste ricevute, di quelle soddisfatte, nel livello d'uso delle risorse e nell'utilizzo di altri servizi, come la prenotazione, che derivano dall'attività originale. Queste misure possono essere confrontate annualmente per verificare se l'efficacia del servizio migliora.

? La Danish National Library Authority (Autorità danese per le biblioteche) fornisce alle biblioteche pubbliche danesi una base di dati, un software e una guida per la misurazione delle prestazioni. In questo modo tutte le biblioteche pubbliche del paese possono raccogliere le informazioni secondo le stesse procedure, il che fornisce loro un eccellente strumento di confronto. Le biblioteche possono anche confrontare i dati statistici con i risultati di una vasta indagine sull'utenza (<http://www.kib.dk>).

? Un sistema di gestione partecipata per le biblioteche pubbliche è stato sviluppato in Cile. Questo sistema compie studi sull'ambiente e la comunità e fornisce procedure per progettare, pianificare e realizzare attività culturali con il contributo della popolazione locale. Comprende anche procedure per controllare gli esiti della gestione partecipata e misurare la qualità del lavoro e l'impatto delle biblioteche pubbliche sulla comunità locale.

Le tecnologie informatiche semplificano la misurazione delle prestazioni e consentono di definire modelli sofisticati dell'uso della biblioteca e di impiegarli per lo sviluppo del servizio. La misurazione delle prestazioni dovrebbe essere un processo programmato da portare avanti coerentemente per un certo arco di tempo. Ulteriori informazioni sugli indicatori di rendimento per le biblioteche si trovano nella norma ISO 11620:1998 *Information and documentation – Library performance indicators*.

Un'altra via per procurarsi indicazioni utili sull'andamento del servizio bibliotecario è il confronto delle principali misure di risorse e risultati con quelle di altre biblioteche pubbliche simili per dimensioni e caratteristiche. Questa procedura si chiama *benchmarking* e costituisce un'utile integrazione della misurazione delle prestazioni compiuta internamente.

6.11 Il marketing e la promozione

I dirigenti della biblioteca possono adoperare le tecniche di marketing per comprendere i bisogni degli utenti e pianificare efficacemente la loro soddisfazione. La biblioteca dovrebbe anche promuovere i propri servizi fra il pubblico, assicurandosi che la collettività sia tenuta al corrente dei servizi offerti per rispondere ai suoi bisogni bibliotecari e informativi.

6.11.1 La politica di marketing e promozione

La biblioteca dovrebbe dotarsi di un documento scritto di politica della comunicazione, del marketing e della promozione che le consenta di pianificare la promozione dei suoi servizi fra il pubblico. Questa politica dovrebbe comprendere una strategia di marketing e di comunicazione e metodi di valutazione dei programmi di promozione.

6.11.2 Il piano di marketing e promozione

Una strategia di marketing presuppone l'elaborazione di un piano coerente di marketing e promozione da sviluppare sulla base di una politica concordata. Il piano potrebbe comprendere tali attività:

- ? utilizzazione in positivo dei mezzi di comunicazione a stampa ed elettronici;
- ? vetrine e mostre;
- ? segnaletica interna ed esterna efficace;

- ? pubblicazioni regolari e compilazione di liste di risorse disponibili e opuscoli informativi;
- ? campagne sulla lettura e l'alfabetizzazione;
- ? progettazione di campagne per soddisfare i bisogni delle persone con disabilità sensitivo-motorie;
- ? fiere del libro;
- ? siti Web della biblioteca;
- ? link da e verso portali e siti Web;
- ? gruppi di "amici della biblioteca";
- ? celebrazione annuale della settimana del libro e altre attività promozionali collettive;
- ? celebrazione di anni commemorativi e di anniversari;
- ? riferimenti alla biblioteca nell'elenco telefonico e nelle altre guide della comunità;
- ? attività e campagne per la raccolta di fondi;
- ? conferenze pubbliche e collegamenti con gruppi della comunità;
- ? pubblicazioni particolari a cura della biblioteca, per esempio sulla storia della biblioteca stessa o della comunità.

Quest'elenco non è esauriente e si potrebbero aggiungere altri elementi a seconda delle circostanze locali.

6.11.3 Lavorare con i mezzi di comunicazione

Il personale della biblioteca dovrebbe ricevere una formazione sull'utilizzazione dei mezzi di comunicazione per promuovere il servizio bibliotecario e per rispondere alle loro richieste di informazioni. Dovrebbe essere in grado di scrivere articoli per la stampa locale e di redigere comunicati stampa; dovrebbe anche avere familiarità con il tenere discorsi e sostenere interviste radiofoniche e televisive. Dovrebbe essere capace di promuovere la biblioteca e i suoi servizi tramite le reti informatiche e di telecomunicazioni, compresa la creazione di siti Web della biblioteca.

6.11.4 Il sostegno della comunità

I dirigenti della biblioteca devono garantire che la comunità sia ben consapevole dell'importanza del servizio bibliotecario e che gli organismi comunali, regionali e nazionali responsabili dei finanziamenti comprendano a fondo la posizione decisiva che la biblioteca occupa all'interno della comunità e ne sostengano lo sviluppo.

6.11.5 La conquista del sostegno della comunità

La biblioteca dovrebbe seguire una politica concordata e un programma continuativo per accrescere il sostegno della comunità, che può comprendere:

- ? l'organizzazione di un gruppo di "amici della biblioteca" per la raccolta di fondi e un sostegno generale;
- ? la collaborazione con difensori civici e sostenitori della comunità per appoggiare iniziative di particolare rilievo come nuovi edifici o servizi;
- ? il collegamento con gruppi presenti nella comunità per migliorare settori delle raccolte o rafforzare particolari servizi;
- ? la collaborazione con gruppi che desiderano appoggiare pubblicamente il servizio bibliotecario e il suo sviluppo;
- ? la partecipazione del personale della biblioteca ad attività finalizzate a diffondere la consapevolezza della varietà e del valore del servizio bibliotecario.

Il sostegno della comunità dipende anche dall'effettiva fornitura dei servizi promessi da parte della biblioteca.

6.11.6 La difesa

La biblioteca pubblica dovrebbe aver stabilito e adottato politiche scritte che definiscano il proprio ruolo al fine di ottenere il sostegno pubblico a favore del servizio bibliotecario.

Un pubblico ben informato può dare un aiuto prezioso alla biblioteca pubblica e promuovere il suo servizio attivamente all'interno della comunità. Uno dei migliori strumenti di marketing consiste nel riuscire a ottenere che le persone parlino bene della biblioteca e dei suoi servizi. L'attività di pressione (*lobbying*) implica un'interazione con chi ha poteri decisionali per conseguire obiettivi specifici nel momento più opportuno di un procedimento legislativo, di definizione delle politiche e di approvazione del bilancio.

6.11.7 Lavorare con gli organi di governo

I dirigenti della biblioteca dovrebbero incontrarsi almeno una volta l'anno con l'organo che ha le maggiori responsabilità di governo e di finanziamento della biblioteca per esaminare i servizi erogati, i piani di sviluppo, i risultati conseguiti e gli ostacoli incontrati. I bibliotecari dovrebbero cercare tutte le occasioni per coinvolgere gli organi di governo nelle principali attività della biblioteca. Potrebbero essere utilizzati a questo scopo eventi come l'apertura di una nuova biblioteca, il lancio di un servizio, l'installazione di postazioni Internet per

il pubblico, la messa a disposizione di una nuova raccolta e l'inaugurazione di una nuova iniziativa per la raccolta di fondi.

6.11.8 La partecipazione alla vita della comunità

Una delle strategie promozionali più efficaci consiste nel coinvolgimento di personale bibliotecario informato e dei membri del comitato o consiglio della biblioteca nelle attività della comunità. Ecco alcuni esempi:

- ? presentare libri e resoconti di attività in programmi radiofonici e televisivi;
- ? collaborare con gruppi culturali e letterari di adulti e ragazzi;
- ? tenere una rubrica sulla stampa;
- ? sostenere organizzazioni e campagne per l'alfabetizzazione;
- ? partecipare alle attività delle organizzazioni locali;
- ? assistere le iniziative scolastiche;
- ? partecipare a società di storia locale e genealogia;
- ? essere membri di organizzazioni benefiche, per esempio il Rotary;
- ? recarsi presso le sedi delle organizzazioni locali per promuovere il servizio bibliotecario.

6.11.9 La valutazione

La biblioteca dovrebbe valutare con regolarità il suo programma di marketing e promozione e garantire che i risultati di questa valutazione vengano presi in considerazione nella pianificazione dei programmi futuri.

Glossario inglese-italiano

| | |
|--------------------------------|---|
| Accessible shelving | Scaffalatura aperta |
| Accessioning | Accessione |
| Advocacy | Difesa |
| Atlas cases | Scaffali per gli atlanti a grandi formati |
| Basic level reader | Lettori di livello elementare |
| Basic life skills | Capacità di base del saper vivere |
| Beach libraries | Biblioteche di spiaggia |
| Bench-marking | Confronto delle prestazioni |
| Block grants | Sovvenzioni |
| Book boats | Bibliobarche |
| Book boxes | Cassette di libri |
| Book mobiles | Servizi mobili (bibliobus) |
| Catchment area | Bacino d'utenza |
| Chief librarian | Direttore della biblioteca |
| Collection development | Sviluppo delle raccolte |
| Collection management policy | Politica di gestione delle raccolte |
| Community information services | Servizi d'informazione di comunità |
| Computer system managers | Amministratori di sistemi informatici |
| Customer care | Attenzione al cliente |
| Data entry | Immissione di dati |
| Display stands | Bacheche |
| Directional signs | Cartelli direzionali |
| Distance learning | Apprendimento a distanza |
| Electronic homework support | Supporto allo studio con risorse elettroniche |
| Electronic village halls | Sportelli elettronici |
| Fiche readers | Lettori di microfiche |
| Filing | Archiviazione |
| Filing cabinets | Schedari |
| FTE v. Full time equivalent | |
| Full time equivalent | Rapportato a tempo pieno |
| Group facilitator | Facilitatore |
| Homework clubs | Gruppi per i compiti scolastici |
| Homework resouces | Risorse per lo studio |

| | |
|---|---|
| Information kiosks | Chioschi informativi |
| Information navigator | Navigatore dell'informazione |
| Information officers | Documentalisti |
| Information services | Servizi di informazione |
| Interlending | Prestito interbibliotecario |
| Interlibrary loan | Prestito interbibliotecario |
| Job-sharing | Alternanza nel lavoro |
| Leadership | Capacità di direzione |
| Learning and information centres | Centri di apprendimento e informazione |
| Leisure time interests | Interessi del tempo libero |
| Library assistants | Assistenti di biblioteca |
| Library charter | Carta dei servizi della biblioteca |
| Library manager | Direttore della biblioteca |
| Lifelong learning | Formazione continua |
| Lifestyle library | Biblioteca che rispecchia uno stile di vita |
| Literacy programmes | Programmi di alfabetizzazione |
| Map cases | Cassettiere per carte geografiche |
| Mentoring | Attività di affiancamento |
| Mission | Fine istituzionale |
| Mobile library service | Sevizio bibliotecario mobile |
| Newspaper racks | Rastrelliere per giornali |
| Online public access catalogues | Cataloghi in linea |
| OPAC v. Online public access catalogues | |
| Outreach services | Servizi all'esterno e attività promozionali |
| Performance | Prestazioni, rendimento |
| Performance indicators | Indicatori delle prestazioni |
| Performance measurement | Misurazione delle prestazioni |
| Processing of library materials | Trattamento dei documenti |
| Public lending right | Diritto di prestito al pubblico |
| Public library service | Sistema bibliotecario pubblico |
| Public relation officers | Addetti alle pubbliche relazioni |
| Reader seating space | Aree con posti a sedere |
| Readers' advisory services | Servizi di consulenza per il lettore |
| Reference | Servizio di informazione |
| Reference collection | Raccolte di consultazione |
| Reservation services | Prenotazioni |
| Reserve stocks | Raccolte di deposito |
| Resource sharing | Condivisione delle risorse |

| | |
|-------------------------------|---|
| Rural libraries | Biblioteche rurali |
| Self-help group | Gruppo volontario di auto-aiuto |
| Self-service book circulation | Postazioni self-service per il prestito |
| Shelf-checking | Revisione degli scaffali |
| Shelving | Collocazione |
| Sign-posting | Segnaletica |
| Storytelling | Narrazione di storie |
| System managers | Amministratori di sistema |
| Talking books | Libri parlanti |
| Talking kiosks | Chioschi parlanti |
| Teenage advisory groups | Gruppi di consulenza per adolescenti |
| Telecentres | Centri telematici |
| Training staff | Esperti di formazione |
| User access | Accesso per gli utenti |
| User groups | Gruppi speciali di utenti |
| User education | Istruzione dell'utente |
| Wall-mounted display racks | Espositori a parete |
| Web awareness | Orientamento all'uso del Web |

Indice analitico

| | |
|--|---|
| accesso | 1.3.2, 1.4, 1.6, 3.4.1, 3.4.6, 3.4.7, 3.4.9, 3.4.10, 3.7.3, 3.8, 3.8.1, 6.10.3 |
| – fisico | 3.9, 3.10.3, 3.10.4 |
| – remoto | 3.8.2 |
| accordi | 2.3.1, 2.4.2 |
| acquisizioni | 4.2, 4.5.1, 4.8.2, 4.9, 5.3.1 |
| adulti | 3.4.4 |
| alfabetizzazione | 1.3.1, 1.3.3, 3.4.1, 3.4.5, 3.4.11, 6.11.2 |
| attenzione al cliente | 3.1, 3.5 |
| attrezzature | 3.4.9, 3.4.10, 3.5, 3.10.3 |
| – elettroniche e audiovisive | 3.5, 3.10.3, 3.10.8 |
| audiovisivi | 3.4.2, 3.4.3, 3.10.3, 4.3.2 |
| bambini | 1.3.4, 3.4.2, 4.6, 4.9.2 |
| biblioteca pubblica | |
| – mobile | 1.10, 4.9.1, 5.3.1 |
| definizione | 1.2 |
| amministrazione | 2.5, 2.6, 5.3.1 |
| funzioni | 3.4, 3.10.1 |
| legislazione | 2.3 |
| relazioni con gli organi | |
| di governo | 2.2 |
| risorse | 1.12, 4.3 |
| ruolo sociale | 1.3.6 |
| scopi | 1.3 |
| capacità di direzione | 6.2 |
| carriera | 5.9 |
| carta dei servizi della biblioteca pubblica | 2.5, Appendice III |

| | |
|--|---|
| catalogo elettronico | 3.4.9, 3.5, 3.8.2, 3.10.8, 6.10.3 |
| censura | 1.5 |
| cliente <i>vedi</i> utente | |
| collezioni <i>vedi</i> raccolte | |
| collocazione a scaffale aperto <i>vedi</i> scaffali aperti | |
| comunità | |
| analisi dei bisogni | 1.7, 3.3, 3.4.8, 4.2.1, 6.2.4, 6.10, 6.10.1 |
| sostegno | 6.11.4, 6.11.5 |
| cooperazione | 3.7 |
| cultura locale | 1.8 |
| diritto d'autore | 2.3.2, 2.3.3 |
| diritto di prestito | 2.3.3 |
| edifici | 1.11, 3.10 |
| ubicazione | 3.9.1 |
| eventi | 1.11, 3.4.1, 3.4.11, 6.11.2 |
| finanziamenti | 2.4, 6.2 |
| formazione a distanza | 3.4.5 |
| formazione continua | 3.4.4, 3.4.5 |
| gestione | |
| risorse | 1.12, 6.2, 6.5 |
| strumenti | 6.10 |
| gestione del cambiamento | 6.2, 6.2.3, 6.8 |
| gruppi della comunità | 3.4.8 |
| gruppi speciali di utenti | 1.6, 3.2, 3.4.9, 4.9.2, 6.11.2 |

| | |
|---|--|
| gruppi minoritari <i>vedi</i> minoranze | |
| informazione | 1.3.2, 1.6, 3.4, 3.4.6, 3.4.7, 3.8, 4.8.4 |
| accesso | 3.4.7, 4.2, 4.3, 4.8.1, 4.8.4 |
| bisogni | 1.3.3, 1.3.4, 3.4.4 |
| fornitura | 1.3.3, 3.4, 3.4.7, 3.4.8, 6.8 |
| politiche | 5.3.1 |
| servizi | 3.4.7, 3.4.8 |
| Internet | 1.3.2, 3.4.5, 3.4.7, 3.4.9, 3.8, 3.10.8, 4.5 |
| istruzione | |
| sostegno | 1.3.1, 3.4.5 |
| legislazione | |
| – bibliotecaria | 2.3, 3.4 |
| – correlata | 2.3.1, 6.2.4 |
| – diritto d'autore | 2.3.2 |
| Legge finlandese sulle biblioteche | Appendice II |
| lettura | |
| promozione | 3.4.2, 3.4.4, 3.4.11 |
| libertà di informazione | 1.5, 4.2.1 |
| Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche | 4.2.1, Appendice I |
| marketing e promozione | 2.7, 3.4.11, 6.2, 6.11 |
| materiali e supporti | 1.6, 1.12, 3.4.1, 3.4.11, 4.3.2, 4.5 |
| mezzi di comunicazione | |
| capacità di utilizzo | 3.4.2, 6.11.3 |
| – elettronici | 3.4.3, 3.4.7, 6.11.2 |
| minoranze | 1.6, 3.4.9 |
| monitoraggio e valutazione | 6.2.4, 6.10, 6.10.2, 6.11.9 |
| OPAC <i>vedi</i> cataloghi elettronici | |

| | |
|---|-----------------------------------|
| orari di apertura | 3.9.2, 5.10.1 |
| organi di governo | 6.2.2, 6.11.7 |
| patrimonio documentario <i>vedi</i> raccolte | |
| prestito interbibliotecario | 3.7.3, 3.7.5, 4.5.3, 4.8.1, 4.9.1 |
| prestazioni | |
| indicatori | 6.10.3 |
| misurazione | 6.10, 6.10.4 |
| personale | |
| attività di affiancamento | 5.8.1 |
| aggiornamento | 3.8.3, 5.3.1, 5.8 |
| assistenti di biblioteca | 5.3.2 |
| ausiliario | 5.3.4, 5.8 |
| bibliotecari professionali | 5.3.1 |
| categorie | 5.3 |
| compiti | 5.3.1, 5.5 |
| composizione | 2.6, 3.4.9, 5.3.5, 5.6 |
| condizioni di lavoro | 5.10 |
| deleghe | 6.9 |
| formazione | 5.7, 5.8, 6.7, 6.9 |
| gestione | 5.1, 5.3.1, 6.2, 6.6 |
| capacità | 5.2 |
| specializzato | 5.3.3 |
| pianificazione | 6.2, 6.2.3, 6.8.1, 6.10.1 |
| – operativa | 6.2.4 |
| – di sistemi automatizzati | 6.7 |
| politiche nazionali | |
| sull'informazione | 2.2.2, 3.8 |
| priorità | 2.4.1, 3.2, 4.2.1 |
| programmi <i>vedi</i> eventi | |
| promozione <i>vedi</i> marketing e promozione | |
| punti di incontro | 1.3.6, 3.4.6 |

| | |
|--|--|
| raccolte | |
| dimensioni | 4.4 |
| gestione | 4.2, 4.2.1, 4.5 |
| sviluppo | 4.4, 4.4.1, 4.8 |
| raccolte di deposito | 4.5.2 |
| raccolte speciali | 4.9.2 |
| ragazzi | 3.4.3, 4.6, 4.9.2 |
| registrazioni bibliografiche | 3.7.4 |
| responsabilità | 2.5, 2.6, 6.10.3 |
| reti | 3.4.1, 3.7.4, 6.2, 6.3 |
| condivisione delle risorse | 3.7.3 |
| – elettroniche | 3.8 |
| risorse culturali | |
| sviluppo | 1.3.5, 1.4, 1.7 |
| tradizioni | 1.8, 1.9, 3.4, 3.4.6 |
| risorse finanziarie | |
| gestione e pianificazione | 6.4 |
| risorse umane <i>vedi</i> personale | |
| scaffalatura aperta | 3.10, 3.10.5 |
| scarti | 4.2.1, 4.4.1, 4.5.1, 4.5.2, 4.8.2, 4.9 |
| segnaletica | 3.10, 3.10.6 |
| servizi | |
| fornitura | 1.8, 1.10, 1.11, 1.12, 3.4, 3.4.1 |
| servizi di informazione di comunità | 1.7, 3.4.1, 3.4.8, 3.4.10 |
| sicurezza | 3.10.9, 5.10.1 |
| sostegno alla biblioteca | 6.11.4, 6.11.5, 6.11.6 |

| | |
|---|--|
| standard | |
| – attrezzature elettroniche | 4.7 |
| – deontologici | 5.4 |
| – livelli di dotazione del personale | 5.6 |
| – percentuale di budget per la formazione | 5.8 |
| – raccolte | 4.6, 4.8, 4.9.1 |
| statistiche | 2.3.3, 6.10.2, 6.10.3 |
| storia locale | 1.8, 3.4.6, 4.9.2 |
| sviluppo personale | 1.3.3, 1.4 |
| tariffe | 2.4.4 |
| tecnologie dell'informazione e della comunicazione | 1.3.2, 1.6, 1.10, 3.4.1, 3.6, 3.8.2, 5.2 |
| tempo libero | 3.4.4, 3.4.6 |
| trasporti | 1.10, 3.4.9 |
| utente/i | |
| comportamenti incivili | 5.10.2 |
| gruppi | 6.11.2, 6.11.5 |
| partecipazione | 2.5, 3.5.1 |
| istruzione | 1.3.3, 3.4.1, 3.4.11, 3.6 |
| utente/i potenziali | 3.2 |
| valutazione <i>vedi</i> monitoraggio e valutazione | |
| volontari | 5.11 |