Le linee guida per le biblioteche pubbliche del XXI secolo

Come cambiano le raccomandazioni dell'IFLA

di Philip Gill

Questo mio contributo riguarda la preparazione di norme orientative e di standard per le biblioteche pubbliche: un lavoro attualmente svolto dalla Sezione biblioteche pubbliche dell'IFLA. È suddiviso in tre parti, che riguardano rispettivamente le premesse alla bozza che abbiamo approntato, alcuni commenti a questa bozza e il metodo che prevediamo di adottare per procedere alla stesura definitiva. Ci saranno poi possibilità di fare ulteriori modifiche.

L'IFLA ha già pubblicato in passato due edizioni degli standard e delle norme per le biblioteche pubbliche. La prima, intitolata *Standards for public libraries* era uscita nel 1973, poi ripubblicata nel 1977 con alcune modifiche di secondaria importanza. Nel 1986 fu poi sostituita dal volume *Guidelines for public libraries*. Entrambi i testi sono ormai esauriti e, fuor di dubbio, superati. Più di recente, nel 1994, ha visto la luce una nuova edizione del Manifesto delle biblioteche pubbliche dell'UNESCO, anch'esso redatto dalla Sezione biblioteche pubbliche dell'IFLA. Il Manifesto è già stato tradotto in più di venti lingue ed è diventato un testo di riferimento per lo sviluppo dei servizi di pubblica lettura. Grazie al successo del Manifesto e a causa della continue richieste di standard e norme per le biblioteche pubbliche provenienti da ogni parte del mondo, la Sezione biblioteche pubbliche dell'IFLA ha deciso di preparare una nuova edizione interamente aggiornata, che aiuti i bibliotecari e i responsabili dello sviluppo della pubblica lettura a far fronte alle grandi sfide che oggi hanno davanti.

Pubblichiamo in questo numero la presentazione della bozza delle nuove linee guida per le biblioteche pubbliche dell'IFLA, che Philip Gill ha tenuto a Milano in occasione del Convegno "La Qualità nel sistema biblioteca" (Palazzo delle Stelline, 9-10 marzo 2000).

Il comitato ha costituito un gruppo di lavoro, da me presieduto, per svolgere quest'opera di revisione. Purtroppo, dato che partecipare alle conferenze e alle riunioni dell'IFLA è costoso, pochi dei membri attivi provengono da biblioteche dei paesi in via di sviluppo. Personalmente mi rendevo conto che, se la nuova versione voleva avere una funzione nei paesi in via di sviluppo come in quelli economicamente più fortunati, era indispensabile per noi raccogliere un ampio spettro di opinioni prima d'intraprendere il lavoro di redazione. A tal fine abbiamo organizzato un seminario di due giorni a Noordwijk, in Olanda, nell'agosto del 1998, con un finanziamento dell'UNESCO e con la partecipazione di ventidue bibliotecari di ventun paesi diversi. Essi lavoravano in biblioteche pubbliche con un livello di sviluppo assai differenziato e con le più varie disponibilità di finanziamenti e di risorse. Nel corso di quelle due giornate d'intenso lavoro siamo riusciti a raggiungere un accordo su quanto si doveva inserire nel testo e su come lo si doveva presentare. Le principali conclusioni cui siamo arrivati sono qui riportate.

Forma e stile

– Il documento deve basarsi sul Manifesto per le biblioteche pubbliche dell'UNESCO;
– devono esserci due versioni: una a stampa e una per Internet con numerosi link;
– i principali referenti devono essere i bibliotecari;
– il documento deve comprendere linee guida e criteri di uniformazione;
– deve fare riferimento agli eventuali standard già esistenti;
– deve avere una rilevanza mondiale ed essere sensibile agli adattamenti alle situazioni locali;
– per illustrare il testo si deve fare ricorso ad esempi.

Contenuto

– Deve assegnare alla biblioteca pubblica la funzione di porta d'ac-

cesso alle rete globale d'informazione;
– deve mettere l'accento più sui servizi che sulle strutture;
– deve affermare l'importanza della legislazione a sostegno del servizio di pubblica lettura;
– va messa in luce l'importanza dei finanziamenti pubblici;
– deve porre la biblioteca pubblica, in quanto servizio su base locale, al centro della comunità;
– deve mettere in evidenza l'ampia gamma di servizi che può offrire una biblioteca pubblica;
– deve affermare il valore della determinazione del profilo della comunità e dell'analisi dei bisogni;
– deve dichiarare che alla base dello sviluppo del servizio ci devono essere strategie e politiche;
– deve definire l'importanza del management, delle pubbliche relazioni e del marketing;
– deve sottolineare l'importanza dell'informatica e delle telecomunicazioni per lo sviluppo delle biblioteche pubbliche;
– deve avere al suo interno raccomandazioni per la valutazione dei servizi;
– deve fare riferimento alla formazione degli utenti, in particolare nell'uso di strumenti informatici;
– deve definire il ruolo della biblioteca pubblica per la salvaguardia e lo sviluppo delle culture.

Svolgendo il nostro lavoro, abbiamo cercato di tenere sempre presenti queste indicazioni. Nel corso della revisione, sono emerse tre questioni centrali.

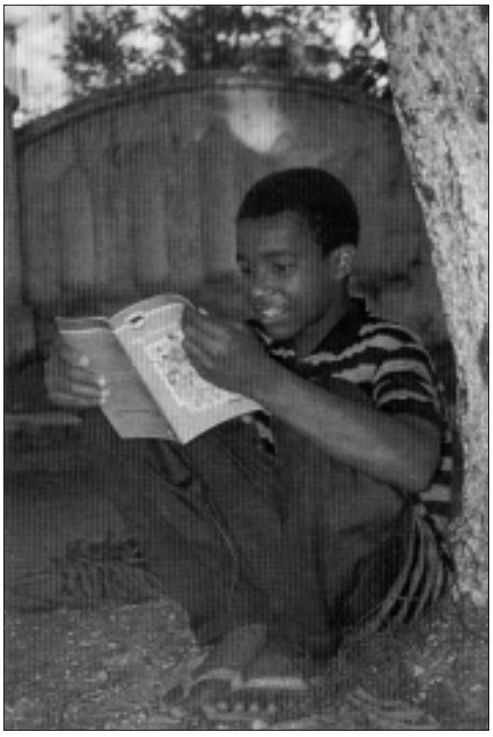
1) Era necessario inserire criteri quantitativi?
2) Era possibile produrre un documento che fosse di riferimento per tutti i paesi del mondo, quali che fossero le risorse disponibili e il grado di sviluppo?
3) Era possibile che il testo rispecchiasse l'incidenza dell'informatica sulle biblioteche pubbliche?

La nuova versione doveva comprendere linee guida o doveva anche inserire standard quantitativi? Le due edizioni precedenti differivano in questo senso, come indicato anche dai titoli. Quella del 1973, *Standards for public libraries,* era stata realizzata nella convinzione che fosse possibile proporre dei criteri quantitativi applicabili ovunque e conteneva un ampio ventaglio di standard. Invece i curatori delle *Guidelines for public libraries* del 1986 avevano stabilito che, essendoci enormi diversità nei finanziamenti da paese a paese, non era possibile indicare criteri quantitativi applicabili dappertutto. L'edizione del 1986, perciò, è in sostanza formata da una serie di linee guida, pur offrendo statistiche relative a varie biblioteche pubbliche a diversi stadi di sviluppo che, come si lascia intendere, possono essere utili a fini comparativi. È comunque significativo il fatto che, mentre tanti conoscono gli standard del 1973 e in certi casi continuano a utilizzarli, sono molti meno quelli che, a quanto ci risulta, sono al corrente dell'esistenza delle norme del 1986. Abbiamo deciso di inserire alcuni standard quantitativi e di fare riferimento a quelli esistenti laddove ci sembrasse opportuno.

È possibile redigere una serie di linee guida che abbiano senso nei paesi ricchi come in quelli poveri? Poco tempo fa sono stato in Sudafrica a visitare diverse biblioteche. A Soweto, l'area suburbana che circonda Johannesburg, si calcola che vivano dai tre ai cinque milioni di persone, spesso in condizioni estremamente difficili. La domanda d'istruzione è fortissima, ma ci sono solo sei biblioteche pubbliche per questo enorme bacino d'utenza. Lo scorso maggio, in Finlandia, ho trovato una situazione in totale contrasto. Qui la legislazione relativa alla pubblica lettura è molto avanzata, gli edifici sono tra i più moderni e spesso architettonicamente pregevoli, la frequenza è la più alta al mondo.

È possibile presentare qualcosa che si adatti a entrambi i casi? Produrre una serie di norme che si attaglino alla situazione sudafricana è pressoché impossibile. Se proponiamo criteri di uniformazione differenti, c'è il rischio che i paesi che dispongono delle risorse per sviluppare in modo completo i servizi bibliotecari si accontentino di obiettivi molti inferiori rispetto a quelli che potrebbero raggiungere. L'opinione di molti miei colleghi sudafricani è che gran parte degli standard proposti, sebbene siano fuori della loro portata immediata, rappresentino comunque un obiettivo valido per il futuro. Io non mi aspetto che tutte le norme proposte siano adottate da qualsiasi servizio bibliotecario in ogni angolo del mondo. Credo però che possano rappresentare un traguardo da raggiungere e che i bibliotecari possano farne un uso adeguato al proprio contesto.

È possibile rispecchiare i progressi in corso nel campo dell'informatica? Le cose cambiano tanto ra- ➤



pidamente che è impossibile definire nei dettagli tutti i vantaggi che le nuove tecnologie possono offrire alle biblioteche e ai loro utenti. Qualsiasi tentativo in tal senso sarebbe già superato al momento della pubblicazione. È comunque necessario mettere in evidenza l'importanza delle nuove tecnologie per le biblioteche e indicare la necessità di farne un uso creativo, se si vuole che le biblioteche pubbliche conservino una propria funzione.
Così, ci si è accordati per dare alla nuova pubblicazione questa struttura:
– Introduzione
– Ruolo e finalità della biblioteca pubblica
– Il contesto giuridico ed economico
– La risposta alle esigenze dell'utenza
– Lo sviluppo dei fondi
– Le risorse umane
– Management e marketing della biblioteca pubblica.
Ci sarà anche un corredo bibliografico con allegati.
Nel corso del primo semestre dello scorso anno abbiamo lavorato sulla prima bozza, che è stata distribuita ai partecipanti al seminario di Noordwijk, richiedendo i loro commenti, e poi in duecentocinquanta copie alla Conferenza IFLA di Bangkok dello scorso agosto. Nel corso della conferenza abbiamo anche tenuto un'assemblea consultiva, come l'anno prima ad Amsterdam, sempre con la richiesta di commenti. Qualcuno ha dedicato molto tempo e altrettanto impegno a fare le sue osservazioni, o ha condotto consultazioni con i colleghi nel proprio paese, e non posso che ringraziare tutti coloro che si sono presi tanto disturbo.
Accennerò brevemente a ogni capitolo della bozza, indicando quelli che ritengo i punti centrali di ciascuno. Non si tratta di un lavoro definitivo e ci possono ancora essere molti cambiamenti.
Cominceremo dal ruolo e dalle finalità della biblioteca pubblica. Anche se i servizi di pubblica lettura hanno visto una crescita in molti paesi, tradizioni e priorità non sono le stesse ovunque. Noi abbiamo individuato tre finalità centrali: istruzione, informazione e crescita individuale. Spiegherò brevemente che cosa intendiamo con ognuno dei termini, che ovviamente sono in stretta relazione tra loro e spesso si sovrappongono.
In molti paesi, soprattutto in quelli in via di sviluppo, si considera che lo scopo principale della biblioteca pubblica sia di supporto all'istruzione, ufficiale e non. Le forme che questa assume sono diverse. A Singapore esiste un servizio bibliotecario ben sviluppato e sostenuto finanziariamente, la cui finalità dichiarata è "continuare a espandere le capacità d'istruzione del paese attraverso una rete nazionale di biblioteche e di centri di risorse d'informazione che eroghino servizi e offrano opportunità di apprendimento a sostegno del progresso a Singapore". Anche il servizio di pubblica lettura nelle *townships* sudafricane, che soffre di una grave carenza di finanziamenti, ha come fine il supporto all'istruzione. Qui, però, la domanda principale riguarda gli spazi per studiare, perché le baracche e le povere abitazioni di questi enormi sobborghi sono del tutto inadeguate allo studio. In molti paesi lo stesso edificio ospita la biblioteca pubblica e quella scolastica. Nello Zimbabwe le biblioteche itineranti fanno sosta presso le varie scuole elementari per offrire un accesso al servizio a tutti i bambini. C'è un numero infinito di esempi del sostegno offerto al sistema educativo dalle biblioteche pubbliche. L'istruzione, poi, se non la si limita al corso di studi ufficiale, è un'attività che continua per tutta la vita e i bibliotecari devono esserne consapevoli e sapere dare un sostegno tanto alla domanda di istruzione formale quanto a quella di chi vuole studiare per conto proprio.
La massa d'informazioni oggi disponibile ha raggiunto un livello senza precedenti nella storia dell'uomo e la domanda in tal senso si è fatta insaziabile. Non è stato sempre così. Quando ero un bibliotecario alle prime armi, mi sforzavo di convincere la gente e le aziende del posto di quanto fosse importante disporre di informazioni, spiegando come la biblioteca pubblica era in grado di fornirle. Ma era tutt'altro che facile. La maggioranza dei miei interlocutori non credeva di averne bisogno, anzi aveva solo una vaga idea di che cosa volesse dire essere informati. Erano convinti di sapere già tutto quello che serviva loro e che eventualmente potevano sempre rivolgersi a qualche amico o a qualche fonte non ufficiale. I tempi sono proprio cambiati.
Oggi tutti ammettono questa esigenza, e la quantità dei dati in circolazione è spaventosa e di qualità molto variabile. L'informazione è ormai diventata una notevole risorsa economica. Per giunta, i metodi con cui le informazioni vengono trasmesse stanno cambiando con una rapidità impressionante. La biblioteca pubblica è un organo vitale della collettività, una fonte essenziale di informazione, e ha un ruolo importantissimo: aiutare a farsi strada tra la profusione di dati, metterli a disposizione della maggioranza della popolazione che non ha accesso a Internet. Non dimentichiamo che ci sono tanti altri modi per diffondere informazioni: con la carta stampata, a voce e perfino con la musica e la danza. La biblioteca pubblica deve fare ricorso a qualunque forma di trasmissione di informazioni che meglio si adatti alla collettività

che serve. Questa è senza dubbio una sua funzione centrale e fa della biblioteca pubblica la principale porta d'accesso al mondo dell'informazione. Il ruolo del bibliotecario è ormai quello di "navigatore del sapere".
La terza funzione centrale è quella che abbiamo chiamato di crescita individuale. La biblioteca pubblica può offrire accesso a un ricco patrimonio di conoscenze e di opere creative che gran parte delle persone non ha la possibilità di acquisire da sola. Quando incominciavo a servirmi della biblioteca ho avuto modo di conoscere tanti autori, con le loro idee e opinioni, che altrimenti mi sarebbero rimasti sconosciuti. È infinito il numero delle persone più o meno famose che riconoscono il ruolo decisivo che la biblioteca pubblica ha svolto per la loro crescita personale e spirituale. Si tratta di una funzione importante del nostro servizio e non va sottovalutata.
Quando redigevamo il Manifesto per le biblioteche pubbliche dell'UNESCO, molti, soprattutto dai paesi in via di sviluppo, ci sollecitavano a non parlare dell'uso delle biblioteche pubbliche a fini ricreativi o di svago, pensando che altrimenti si sarebbe trasmesso un messaggio fuorviante ai politici, che così avrebbero potuto fraintendere il valore della funzione della biblioteca pubblica e non dare loro di conseguenza la priorità e i finanziamenti indispensabili. Nel Manifesto, quindi, non si parla di ricreazione e di svago, e per ciò siamo stati criticati da alcuni colleghi inglesi che considerano che questa sia un'altra funzione importante del servizio. In questo documento, più particolareggiato, abbiamo nuovamente parlato dell'erogazione di servizi che soddisfino la domanda ricreativa nell'ambito del concetto di crescita individuale.
La biblioteca pubblica svolge altre

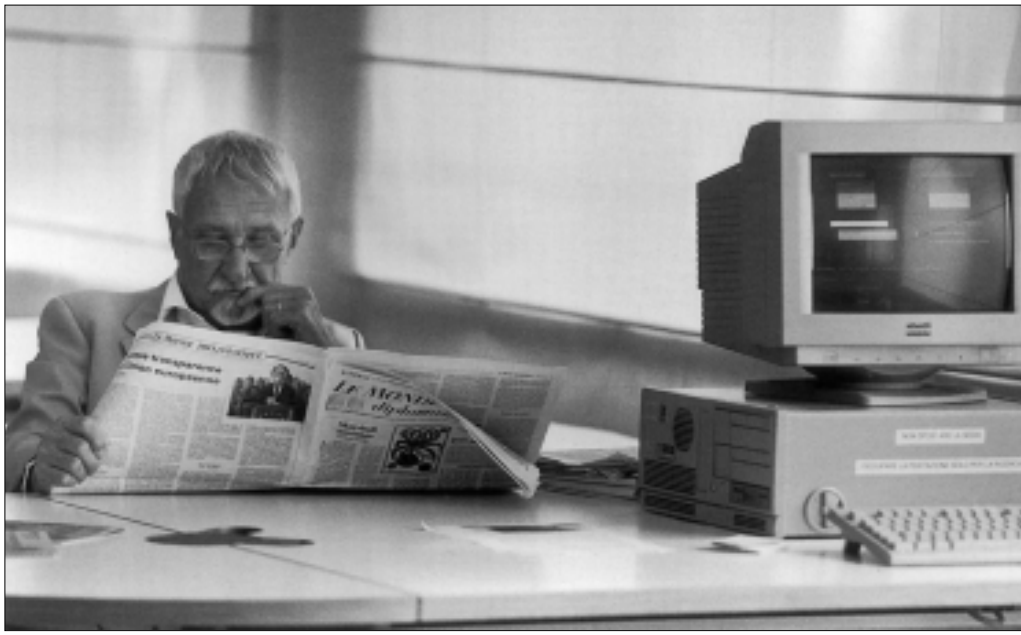


Foto Francesco De Souza

importanti funzioni cui accennerò brevemente. Deve essere un centro che fornisce alla collettività informazioni sulla situazione e sul luogo e offre spazio alle attività dei residenti. Ha anche una specifica responsabilità di offerta di servizi per i più piccoli e per i giovani. Se i bambini possono trarre stimoli ed emozioni dal sapere e da opere di fantasia, non ne avranno solo un vantaggio personale, ma contribuiranno anche ad arricchire la società nel suo insieme. In Sudafrica mi è stato ricordato come la biblioteca pubblica può dare il suo contributo alla sopravvivenza quotidiana, per esempio offrendo corsi su materie basilari per l'esistenza, anche di formazione agli adulti, per esempio sulla prevenzione dell'AIDS.
Il capitolo successivo, quello intitolato *Il contesto giuridico ed economico*, definisce i principi di fondo relativi al supporto giuridico ed economico del servizio bibliotecario. Siamo convinti che, in generale, le biblioteche, in quanto servizi su base locale, devono far parte della struttura pubblica a livello di centro urbano o di regione o coniugando i due livelli. Ma sono possibili anche altre soluzioni. In alcuni paesi la responsabilità del servizio spetta alla Biblioteca nazionale, in altri, anche se è l'ente locale che nominalmente ne è responsabile, la carenza cronica di fondi ha fatto sì che il servizio sia in pratica finanziato e tenuto in vita da organismi non pubblici. Non esiste un unico schema applicabile a livello mondiale, anche se l'organismo principale di controllo e di finanziamento della biblioteca pubblica dovrebbe essere, se possibile, la comunità del posto dove è ubicata.
Le biblioteche pubbliche hanno bisogno di finanziamenti adeguati e continui. Una somma erogata *una tantum* non basta e nel corso degli anni l'interruzione dei contributi ha messo in difficoltà più di una biblioteca. I fondi devono sostanzialmente provenire dalle imposte locali o nazionali, anche se possono presentarsi occasioni per attingere ad altre fonti di natura pubblica o privata. Nessuna biblioteca pubblica, per grande e fornita che sia, è in grado di soddisfare tutte le esigenze con le sue sole risorse. La creazione di sistemi bibliotecari e la collaborazione con altre ➤

biblioteche sono essenziali per garantire un servizio che funzioni.
Le biblioteche pubbliche devono essere amministrate con una legislazione idonea e devono rispondere a un organismo appositamente costituito, possibilmente formato da rappresentanti della comunità del luogo. L'organo dirigente deve prendere le proprie decisioni in modo palese, facendole conoscere al pubblico in generale; i bibliotecari, che spendono denaro pubblico, devono rendere conto delle proprie azioni.
La biblioteca pubblica deve essere accessibile a tutti i potenziali utenti, il che significa:
– offrire una gamma di materiali che soddisfi le esigenze di tutti i gruppi della comunità così come dei singoli;
– assicurare che la posizione e gli orari della biblioteca siano comodi per il pubblico;
– progettare la biblioteca in modo che non ci siano caratteristiche fisiche che ne rendano difficile l'utilizzazione per qualcuno;
– portare i servizi direttamente agli utenti che per qualche ragione non sono in grado di accedere all'edificio della biblioteca;
– utilizzare gli strumenti informatici per fare sì che il pubblico possa accedere alle risorse della biblioteca da casa o dal posto di lavoro;
– assicurare l'accesso alle risorse della biblioteca e a quelle di altre biblioteche e ai servizi d'informazione creando e tenendo in vita reti efficaci.
La presenza di reti elettroniche ha notevolmente semplificato la condivisione delle risorse e l'accesso a fonti d'informazione di ogni genere. La biblioteca pubblica deve diventare la principale porta d'accesso alle informazioni dell'era digitale e assicurare a tutti i cittadini, e non solo a quelli più ricchi e privilegiati, di poter avere le informazioni di cui hanno bisogno.
I servizi bibliotecari devono essere di facile accesso e di altrettanto facile impiego. Gli edifici che le ospitano devono essere ubicati nele posizioni più vantaggiose per l'utenza, devono avere orari comodi e offrire adeguate soluzioni progettuali all'interno come all'esterno. Gli scaffali nelle biblioteche per bambini devono essere di altezza accessibile e di struttura adeguata. La segnaletica interna ed esterna deve essere chiara. Deve esserci uno spazio adeguato per la conservazione dei fondi, per il pubblico e per il personale. Deve anche esserci una dotazione adeguata di apparecchi elettronici e audiovisivi. Ci vorrà tempo perché ogni biblioteca si conformi a queste esigenze, ma dobbiamo fissarci standard elevati se vogliamo che le biblioteche pubbliche sappiano andare incontro ai bisogni dell'utenza.
È importante che il servizio non resti confinato tra le mura della biblioteca ma che sappia uscirne per soddisfare i bisogni di chi è bloccato a casa, così come di chi è isolato per ragioni istituzionali o geografiche. Lo si può fare in tanti modi, per esempio ricorrendo a biblioteche itineranti su autoveicoli e anche imbarcazioni, portando libri ai malati, in casa o all'ospedale, ai carcerati, ricorrendo alle comunicazioni elettroniche. Ci è giunta voce di tantissime soluzioni fantasiose per rendere accessibili i servizi. Quella che trovo più simpatica viene dal Perù dove, sui sentieri delle Ande, viaggiano muli con un carico di libri e di computer portatili.
Di chi è al servizio la biblioteca pubblica, e come fa a servirlo? Essa deve individuare le categorie di potenziali clienti e determinare in che modo può accontentare le loro richieste. Anche il servizio più ricco deve definire le priorità di programmazione. Compito, questo, che diventa più facile se si fa un'analisi dei bisogni dell'utenza. La biblioteca deve fornire istruzione agli utenti, un aspetto particolarmente importante in quest'era tecnologica. Altrettanto importante è un atteggiamento positivo di assistenza ai clienti. Politiche e procedure della biblioteca devono fondarsi sui bisogni e sulla comodità degli utenti e non su quella dell'organizzazione e del personale. Quell'attività che con termine inglese viene definita *customer care* è già stata sperimentata da numerose imprese commerciali ed è molto importante anche per il successo di un servizio pubblico come quello della biblioteca. È un processo che non si interrompe mai e che deve fare da contrappunto al lavoro della biblioteca.
Il capitolo successivo, dal titolo *Lo sviluppo dei fondi*, parla ovviamente dei fondi della biblioteca. Stabilisce come vanno sviluppati, che cosa devono comprendere e propone alcuni criteri quantitativi. Per andare incontro alle esigenze degli utenti i fondi vanno sviluppati sulla base di una politica concordata, a sua volta fondata sull'analisi dei bisogni della quale ho appena parlato. Sviluppare un fondo a casaccio, senza seguire una linea coerente, finirà per produrre qualcosa d'informe, con conseguente spreco delle già scarse risorse economiche. Noi abbiamo individuato tutto uno spettro di materiali e di formati che possono essere presenti in una biblioteca pubblica, anche se data la rapida evoluzione tecnologica anche questo cambia in continuazione. Molte biblioteche pubbliche non saranno in grado di fornire materiali di ogni genere, e anche in questo caso occorre stabilire le priorità. Come indicazione generale, noi proponiamo che una biblioteca pubblica debba contenere da 1,5 a 2,5 libri per abitante e che anche il servizio più modesto non disponga di meno di 2.500 libri. Tuttavia, per raggiungere questo come altri standard che riguardano le dimensioni di un fondo, è im-

portante che si tratti di materiale vivo e non di libri vecchi e poco usati, tenuti lì solo per far quadrare le cifre. Un fondo più ridotto ma di buona qualità sarà utilizzato meglio di uno ampio ma con una forte percentuale di testi vecchi e datati.

Noi proporremo alcuni standard per i tassi di acquisizione annua, prendendo come esempio biblioteche con bacini d'utenza di ventimila e di centomila persone. Certo, siamo ben consapevoli che ormai i libri finiranno per costituire solo una delle risorse della biblioteca, ma si tratta comunque di una risorsa importante.

Il personale rappresenta una delle risorse più costose della biblioteca pubblica. Abbiamo indicato quelle che a nostro parere sono le qualità e le conoscenze tecniche più importanti per gli operatori di una biblioteca. In genere possiamo distinguere il personale in tre categorie: i bibliotecari qualificati, gli assistenti di biblioteca e il personale di supporto, cioè gli addetti alle pulizie, alla sorveglianza e al trasporto. In alcuni paesi si aggiunge un quarto gruppo, quello dei tecnici di biblioteca. Abbiamo indicato un criterio di base per il numero di addetti necessario: un addetto ogni 2.500 abitanti; inoltre, almeno un terzo del personale deve essere composto da bibliotecari qualificati. Ci aspetteremmo, però, che una biblioteca ben sviluppata presenti standard più elevati. Il personale, in genere, dovrebbe svolgere le mansioni per cui è stato assunto, perché è uno spreco delle risorse già scarse quando un bibliotecario qualificato svolge lavori d'ufficio di routine. Indicheremo anche quelle che riteniamo essere le mansioni essenziali di un bibliotecario qualificato.

Un aspetto importantissimo delle attività della biblioteca pubblica è la formazione del personale, e questo è ancor più vero per la continua evoluzione delle tecnologie. Noi proponiamo che una percentuale tra lo 0,5 e l'1,5 per cento del bilancio sia destinato alla formazione.

È indispensabile che una biblioteca pubblica sia ben gestita e ben amministrata se si vuole che faccia un uso efficace delle proprie risorse. Indichiamo alcune delle competenze e delle qualità che deve avere chi dirige la biblioteca:

– leadership e motivazione;
– sapersi relazionare in modo efficace con gli enti di governo e con quelli che erogano i finanziamenti;
– programmazione e sviluppo di linee politiche;
– costruzione di reti con altre organizzazioni e loro mantenimento;
– gestione finanziaria; ➤

Foto G. Menzio

– gestione delle risorse della biblioteca;
– gestione del personale;
– programmazione e sviluppo dei sistemi bibliotecari;
– gestione del cambiamento.

Il dirigente di biblioteca dovrà saper utilizzare diverse tecniche gestionali, dovrà, per esempio, saper efficacemente delegare, condurre analisi, monitoraggio e valutazione dei bisogni, effettuare misurazioni del rendimento. I mezzi informatici rendono molto più semplice il ricorso a indicatori delle prestazioni ed è ora possibile valutare su base regolare l'uso e il costo dei servizi.

L'ultimo capitolo affronta i temi del marketing e della promozione dei servizi bibliotecari. La biblioteca pubblica ha la necessità di avere una politica di marketing che faccia conoscere continuamente agli utenti l'attività che svolge. Inoltre deve saper influenzare i politici e i gruppi locali per fare in modo di ottenere una giusta percentuale delle risorse disponibili. Le biblioteche pubbliche assicurano un elevato rendimento rispetto alla spesa. Il sistema di cui ero responsabile comprendeva 34 biblioteche fisse e 6 itineranti e serviva un bacino d'utenza di mezzo milione di persone. Il costo del servizio nel suo insieme, e attraverso questo dell'accesso alle risorse d'informazione di tutto il mondo, equivaleva a quello di una tavoletta di cioccolata alla settimana per ogni abitante del bacino d'utenza. Non dobbiamo mai smettere di ricordare quante cose è in grado di offrire una biblioteca e quanto poco costano.

A che punto siamo con l'elaborazione del documento? Dopo aver messo in linea, sul sito web dell'IFLA, un'ulteriore bozza a giugno ed averla discussa al Congresso di Gerusalemme in agosto, contiamo di utilizzare gli ultimi mesi dell'anno per correzioni e per ricevere commenti: speriamo così di essere in grado di pubblicare il testo definitivo entro il 2000.

Non sono così sicuro che la storia finisca qui. Col ritmo con cui procedono i cambiamenti, prima o poi si deciderà un nuovo aggiornamento e tutta la faccenda ricomincerà di nuovo. Conoscete il detto "l'unica costante è il cambiamento"? Potremmo aggiungere "più si cambia, più il cambiamento è veloce". Ciò nonostante sono convinto che, anche in questo mondo così rapido e in continua evoluzione, queste linee guida rappresentino un valido contributo allo sviluppo dei servizi della biblioteca pubblica. ■