

# Le nuove *Guidelines* per le biblioteche pubbliche

Sono state pubblicate nell'estate 2001 (München: Saur) le nuove *Guidelines* Ifla/Unesco per le biblioteche pubbliche, apparse subito per esteso anche sul sito Web dell'IFLA (in formato .pdf scaricabile <<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>>, dove sono tuttora disponibili in lingua inglese). L'AIB si è attivata per ottenere l'autorizzazione a pubblicare la traduzione italiana, e il lavoro è subito iniziato.

Con un titolo molto efficace anche per un pubblico non strettamente professionale, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo* (*The public library service: IFLA/Unesco Guidelines for development*), la pubblicazione, secondo l'introduzione di Philip Gill, coordinatore del gruppo di lavoro, si rivolge essenzialmente ai bibliotecari, perché possano servirsene per migliorare i servizi.

Dopo gli *Standards for public libraries* del 1973, riediti nel 1977 con modifiche, e le *Guidelines for public libraries* del 1986, si era sentito negli anni recenti il bisogno di una nuova elaborazione soprattutto in seguito ai cambiamenti messi in atto dalle tecnologie dell'informazione, che stanno profondamente mutando il contesto in cui le biblioteche operano. Un seminario preliminare tenutosi a Noordwijk nei Paesi Bassi nel 1998 con la partecipazione dei delegati di 21 paesi, e successivamente la discussione dei lavori negli appuntamenti di Amsterdam del 1998, Bangkok del 1999 e Gerusalemme del 2000, hanno prodotto questo nuovo testo. Oltre al contributo di varie sezioni e rappresentanti dell'IFLA, le bozze sono state ampiamente sottoposte a commenti e fra gli altri anche l'AIB, esaminata la seconda bozza, ha inviato nel 2000 le proprie osservazioni a cura della Commissione biblioteche pubbliche (tuttora consultabili alla pagina: <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/guide-it.htm>>).

Gli *Standards* e le precedenti *Guidelines*, sempre nell'intenzione di fornire una guida pratica ai bibliotecari, avevano seguito due diverse direzioni: nel primo caso si era fatto uno sforzo di definizione di criteri quantitativi, riguardanti l'ampiezza delle raccolte, la dimensione delle unità amministrative, gli orari di apertura, la dotazione di personale e i requisiti degli edifici. Successivamente, per la preparazione delle *Guidelines*, si era ritenuto che non potessero essere stabilite misure universalmente valide; si era quindi preferito offrire consigli, lasciando alle diverse situazioni locali di stabilire cosa fosse effettivamente fattibile. La conseguenza sembra però essere stata quella di una minore incisività delle *Guidelines* rispetto agli *Standards*, ai quali ovunque si continuava a ricorrere. È per questa ragione che la nuova pubblicazione, pur non contenendo una parte dedicata alle misure, include nel corso della trattazione anche alcuni riferimenti quantitativi.

Consistenti di 116 pagine, quindi ben più ampie delle precedenti, le nuove *Guidelines* si svolgono ancora su sei capitoli, due dei quali, come era stato anche prima, dedicati alle raccolte e al personale. Il contenuto del primo capitolo sui servizi delle biblioteche si distende, nella nuova versione, sui tre capitoli iniziali, dedicati, nell'ordine, al ruolo e agli scopi delle biblioteche pubbliche, agli aspetti legali e finanziari,

alla soddisfazione dei bisogni degli utenti. Il sesto e densissimo capitolo finale, sul management e marketing delle biblioteche pubbliche, forse il più ricco di novità, conclude il lavoro, e quindi non sono più trattati in capitoli separati i punti di servizio, la gestione delle biblioteche pubbliche e i sistemi e servizi centralizzati; questi capitoli avevano contenuto suggerimenti e consigli sui quali ora si lascia la più ampia delega non solo ai responsabili della gestione, ma anche al coinvolgimento di tutto il personale nella responsabilità gestionale, supportata dall'uso di tecniche come analisi della domanda, monitoraggio, valutazione, misurazione dei risultati.

Ricche di numerosi esempi che illustrano con realizzazioni concrete esistenti in varie parti del mondo i contenuti di ogni paragrafo, queste linee guida raccolgono e sistematizzano il migliore e più attuale dibattito biblioteconomico internazionale, fino a dare l'impressione che, nonostante in apparenza il testo sembri molto discorsivo e disteso, si vada invece definendo nel corso del suo svolgimento un vero e proprio canone. Anche il linguaggio, non rigidamente tecnico, rende ingannevole la traduzione, di una facilità tutta apparente.

Le sole indicazioni numeriche che vengono ancora fornite sono contenute all'interno dei capitoli e, nel terzo, riguardano diffusamente le raccolte, con riferimenti anche alle acquisizioni, la formazione delle raccolte di nuove biblioteche e le attrezzature informatiche; nel quarto capitolo, il personale. La parte del secondo capitolo che tratta dei nuovi edifici rinvia ad una delle quattro appendici dove si danno le misure stabilite da Canada e Spagna, utili a definire indicativamente le superfici e la suddivisione degli spazi.

Si è già accennato all'importanza attribuita alle competenze di gestione della biblioteca. In varie parti del testo si raccomanda l'uso di redigere documenti scritti, pubblici ed ufficiali, su ciò che attiene alle politiche della biblioteca: missione, carta delle collezioni, carta dei rapporti con i volontari, carta delle comunicazioni, marketing e promozione, carta dei servizi (di cui nella terza appendice è offerto un esempio, quello di un servizio bibliotecario di contea inglese, il Buckinghamshire), sono un elenco in ordine sparso.

Nel sesto capitolo si definiscono gli indicatori utili alla misurazione dei risultati, suddivisi in sei gruppi: indicatori d'uso, delle risorse (comprende le raccolte e i computer), delle risorse umane, qualitativi, di costo, comparativi. L'uso di questi indicatori per la misurazione, assieme all'analisi della domanda, da ripetersi almeno su base quinquennale, e all'adozione di tecniche di marketing e promozione, costituiscono gli strumenti professionali utili a sviluppare un percorso di miglioramento, che è poi il fine che si prefigge la pubblicazione di queste stesse linee guida.

Ma se è pur vero che l'impegno per il miglioramento compete ai bibliotecari, la lettura dei paragrafi dedicati al marketing, e in particolare quello sull'*advocacy* e i successivi, sulla collaborazione con gli organi di governo e sulla partecipazione alla vita della comunità, gettano una luce significativa per un'eventuale rilettura dei primi tre capitoli. Il ruolo e gli scopi delle biblioteche pubbliche, gli aspetti legali e finanziari, la soddisfazione dei bisogni degli utenti e quindi i lunghi paragrafi dedicati ai servizi, al rapporto con la comunità, alla partecipazione degli utenti, all'accessibilità, agli edifici: sono temi che non potevano mancare alla trattazione, ma che evidentemente non intendono rivolgersi solo ai lettori professionali. «I bibliotecari dovrebbero cercare quante più opportunità possibili per coinvolgere l'attenzione delle amministrazioni verso gli obiettivi principali» (par. 6.11.7): non si può fare a meno di ricollegare una frase come questa al secondo capitolo, quello dedicato agli aspetti legali e finanziari, l'unico in cui sia citato un esempio italiano,

a proposito della delega in materia di biblioteche alle regioni. Viene allora in mente che non solo i bibliotecari, ma forse anche gli amministratori e i governanti (dei quali in appendice si cita come esempio la legge sulle biblioteche della Finlandia), possano costituire un secondo, inconfessato destinatario di queste linee guida. Gill nella sua introduzione ricorda che il Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche, nella sua terza edizione del 1994, ha rappresentato un'affermazione importante e un documento autorevole, tradotto in oltre venti lingue. Forse proprio per questo motivo esso è stato riportato non solo per esteso nella prima appendice, ma anche in brani ad epigrafe di ogni capitolo.

Ci stiamo forse avvicinando al problema principale delle biblioteche pubbliche, nella loro situazione storica attuale. Le linee guida nascono dall'esigenza di dare un nuovo strumento ai bibliotecari dopo i grandi cambiamenti avvenuti nel mondo dell'informazione e indicano un grande pericolo e l'esigenza di un forte impegno per cercare di superare il divario crescente (*digital divide*) fra individui, gruppi, popoli, ricchi e poveri di informazione. In tutto il testo c'è una grande e diffusa attenzione verso i disabili e le persone con problemi di vista e udito. Inoltre per sfruttare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione occorrono alfabetizzazione, competenze informatiche e una rete telematica affidabile. Queste condizioni non sono disponibili per tutti, ma soprattutto, come ricorda Gill, oggi un quarto dei paesi del mondo non ha nemmeno un telefono ogni cento abitanti, ed è difficile in questo modo poter immaginare di riuscire a realizzare la conversazione globale.

In una società ricca vi sono anche biblioteche pubbliche che contribuiscono a produrre questa ricchezza. Però ci sono popoli ai quali si pongono ancora problemi della più elementare sopravvivenza. È stata certamente positiva e del tutto condivisibile la scelta dell'IFLA di scartare l'ipotesi di preparare linee guida rivolte solo alle biblioteche dei paesi avanzati, o solo a quelle dei paesi in via di sviluppo, perché le biblioteche di ogni paese e a qualsiasi stadio di sviluppo possono migliorare e tutte hanno punti di forza e punti di debolezza. Tuttavia è certo anche che la conversazione globale iniziata non è in grado di garantire a tutti il diritto di parola. Lo stesso gruppo di lavoro che ha prodotto queste linee guida ha potuto contare su bibliotecari provenienti quasi esclusivamente dal mondo più avanzato.

Ancora nell'introduzione si trova un'espressione nuova e singolare. Si parla di una «forza del movimento per la biblioteca pubblica in tutto il mondo» («strenght of the public library movement world-wide»). A partire da questa consapevolezza, riuscire a richiamare l'attenzione dei governanti anche sui problemi del diritto all'informazione, alla cultura e all'espressione per tutti, sarà la scommessa del domani, per l'IFLA e per tutti i bibliotecari.

Elena Boretti

*Coordinatrice Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell' AIB*