

# LINEE GUIDA IFLA

## Linee Guida Ifla - Presentation Transcript

1. Didattica e biblioteche scolastiche: tra catalogazione e promozione alla lettura (Mediateca di Lecce 21.02.05-21.04.05) Linee guida IFLA/UNESCO Ada Manfreda IFLA, Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo, edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, AIB, 2002
2. Le linee guida: l'edizione del 2001 • La BIBLIOTECA PUBBLICA via di accesso locale alla conoscenza (1994) • ..... (a conclusione del percorso)
3. Parte I BIBLIOTECA PUBBLICA: RUOLO E FUNZIONI
4. Biblioteca pubblica: definizione • Istituita, finanziata e sostenuta da risorse pubbliche, dunque della comunità • Fornisce accesso alla conoscenza, all'informazione, alle opere creative • Attraverso una gamma di risorse e servizi resi disponibili equamente a tutti i membri della comunità senza distinzione.
5. Biblioteca pubblica: scopi Soddisfare esigenze individuali e collettive di: istruzione sviluppo personale informazione
6. Bisogno di ISTRUZIONE • Manifesto: "Sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli" Saper trovare le informazioni e utilizzarle Istruzione formale efficacemente è fattore Istruzione informale determinante per la Istruzione continua riuscita nella: Le biblioteche dovrebbero cooperare con istituzioni formative per insegnare l'uso delle risorse informative.
7. Bisogno di INFORMAZIONE • Manifesto: "La biblioteca pubblica è il centro informativo locale" • E' un diritto umano fondamentale l'accesso all'informazione e la sua comprensione • La biblioteca pubblica deve avere un ruolo decisivo: • Nel garantire l'accesso ad un'ampia gamma di risorse informative • Nel raccogliere, organizzare e sfruttare l'informazione • La biblioteca pubblica deve operare come MEMORIA DEL PASSATO, raccogliendo, conservando e rendendo disponibili documenti di varia natura che testimoniano la storia della comunità e degli individui.
8. Bisogno di SVILUPPO PERSONALE • Si ha sviluppo umano se si ha la opportunità di accrescere la propria creatività e di coltivare interessi individuali, anche di svago. quindi accesso alle opere di immaginazione (opere letterarie, letteratura di tutto il mondo, letteratura locale) • Concorrono allo sviluppo personale la rimozione di ostacoli alla sopravvivenza (ex: campagne informative sull'igiene, il saper vivere, salute, alimentazione)
9. Biblioteca pubblica e cultura • Sostegno all'identità culturale • Sostegno alle tradizioni culturali della comunità • Sviluppo culturale e artistico Come? Messa a disposizione di suoi spazi per attività culturali, Programmi, iniziative artistiche, in collaborazione con organizzazioni culturali, anche locali
10. Biblioteca pubblica e funzione sociale • Ruolo importante quale luogo pubblico di incontro, dialogo, di aggregazione sociale, nell'ambito della comunità (luogo di contatto informale)
11. BIBLIOTECA PUBBLICA Funzione sociale Istruzione Cultura Sviluppo Informazione personale AGENZIA DI CAMBIAMENTO
12. Principi fondamentali • Libertà di informazione: significa che la biblioteca pubblica deve essere in grado di rappresentare ogni tipo di esperienza umana e di opinione senza censure • Accesso per tutti: la biblioteca pubblica deve garantire la possibilità che i suoi servizi siano accessibili equamente a tutti e che non vi siano barriere a ciò (di carattere culturale, organizzativo, logistico, ecc.) • Bisogni locali e cultura locale: la biblioteca pubblica deve fornire servizi specifici a beneficio della comunità locale, nonché rappresentare un momento chiave per la comunità nella raccolta, conservazione e promozione della cultura locale e

- delle sue peculiarità.
13. **CULTURA LOCALE** • Il successo a lungo termine della biblioteca pubblica si ha solo e soltanto se essa riesce a fondarsi sulla cultura dell'area, del paese, del territorio in cui opera.
  14. **Parte II BIBLIOTECA PUBBLICA: QUADRO LEGISLATIVO E FINANZIARIO**
  15. **Legislazione sulle biblioteche pubbliche** • Non vi è una legislazione comune nei diversi paesi e vi sono anche differenti ordini e livelli di governo che ne sono competenti • Esempi di legislazione sulle biblioteche pubbliche sul sito dell'IFLA  
<http://www.ifla.org/V/cdoc/act.htm> • Il consiglio d'Europa e l'Eblida hanno elaborato delle linee guida sulla legislazione e la politica bibliotecaria in Europa  
<http://www.ibr.regione.emilia-romagna.it/soprintendenza/lineeguida.htm>
  16. **Legislazione correlata** • Leggi e dispositivi che investono a vario titolo le biblioteche in merito a: gestione finanziaria, trattamento dei dati, sicurezza sul lavoro • **DIRITTO D'AUTORE**: ha sicuramente una correlazione immediata e pregnante; cambia continuamente e bisogna perseguire un costante aggiornamento del personale di biblioteca; è specifico a ciascun mezzo di comunicazione.
  17. **Finanziamenti e cooperazione** • Fonti di finanziamento pubbliche secondo vari piani e strumenti di legge • Piano di priorità dei servizi per la gestione delle risorse e il loro ottimale utilizzo • Cooperazione (strumento per il contenimento delle risorse finanziarie necessarie e azzeramento degli sprechi) • Entrate derivanti da attività commerciali in proprio, tariffe per fornitura di servizi al singolo, sponsorizzazioni, donazioni I bibliotecari dovrebbero attivare forme esterne di finanziamento
  18. **Tariffe agli utenti** • Il Manifesto afferma in linea di principio che l'uso della biblioteca pubblica deve essere gratuito Principio di accesso Tariffe per tutti contrasto con: Le tariffe non dovrebbero, laddove fossero fissate, rappresentare in alcun caso un deterrente all'utilizzo del servizio a cui si riferiscono
  19. **Coinvolgimento** • La biblioteca pubblica deve perseguire il coinvolgimento dei cittadini e della comunità tutta nella sua amministrazione e nelle strategie di sviluppo Comitati Carta dei servizi di biblioteca - sono composti da rappresentanti della - è il contratto tra la biblioteca pubblica comunità e i suoi utenti - partecipano a riunioni - presenta e pubblicizza i servizi offerti - concorrono alla definizione del dalla biblioteca regolamento di biblioteca - aumenta la credibilità della biblioteca
  20. **Parte III BIBLIOTECA PUBBLICA: UTENZA E SODDISFAZIONE DEI BISOGNI**
  21. • **Identificare l'utenza potenziale** • analizzare i bisogni degli CHI? utenti • sviluppare servizi per gruppi COSA? Chi è l'utente e per singoli della biblioteca • politiche di attenzione al COME? e di quali bisogni cliente (customer care) è portatore? • promuovere l'educazione QUANDO? dell'utente • cooperare e condividere le DOVE? risorse • sviluppare reti elettroniche • garantire l'accesso ai servizi • dotare la biblioteca di spazi idonei
  22. **Identificare l'utenza potenziale** • **Persone di differenti fasce di età:** • Bambini • Giovani • Adulti • Individui e gruppi con particolari esigenze: • Persone di diverse culture e gruppi etnici • Persone disabili • Persone costrette a casa • Persone in istituti (carceri, ospedali) • Organizzazioni presenti nel tessuto sociale La biblioteca deve essere in grado di strutturare dei servizi idonei per ciascuna tipologia di utenza, stabilendo tuttavia delle priorità, in ragione pure delle risorse disponibili
  23. **Analisi dei bisogni** • Come stabilisco le priorità? Procedura delicata e metodologicamente definita per la raccolta, la elaborazione, l'analisi e la interpretazione di dati significativi al fine di definire e descrivere un certo fenomeno o un contesto sociale, economico e culturale
  24. **Definizione dei servizi** • Scaturiscono dall'analisi dei bisogni • Una volta definiti vanno progettati, pianificati in termini di risorse umane, finanziarie, logistiche che comportano • Vanno sviluppati a benefici di destinatari ben identificati ed erogati soltanto se essi esistono effettivamente nel contesto in cui la biblioteca opera • Necessitano di aggiornamenti continui in base ai cambiamenti del contesto
  25. **Alcuni servizi fondamentali** • Prestito di libri e di altri materiali • Consultazione in biblioteca

- di libri e altri materiali • Servizi di informazione sia con fonti a stampa che elettroniche • Servizi di consulenza per il lettore • Servizi di informazione di comunità • Educazione dell'utente, compreso sostegno scolastico e a programmi di alfabetizzazione • Programmazione di eventi "Tutte le biblioteche dovrebbero cercare di partecipare attivamente a una o più reti, così che gli utenti possano accedere ad una vasta gamma di materiali, per quanto piccolo sia il punto di servizio"
26. I bambini • Apprendimento della lettura • Promozione della lettura • Promozione della scoperta e della ricerca
  27. I giovani • Raccolte 'non canoniche' che intercettano gli interessi e i gusti • Coinvolgimento nelle scelte degli acquisti • Iniziative ed incontri, conversazioni con loro
  28. Gli adulti • Formazione continua (per tutto l'arco della vita) – Formazione a distanza • Interessi del tempo libero • Bisogni informativi (Internet, le fonti) • Attività collettive • Attività culturali • Lettura a fini di svago
  29. Scrittura e lettura = e integrata Cittadinanza attiva La biblioteca deve promuovere piani di alfabetizzazione e di promozione della lettura, quali presupposti indispensabili per l'utilizzo degli strumenti di comunicazione e delle tecnologie del sapere. Oggi si aggiunge un nuovo elemento di esclusione: il digital divide
  30. Parole-chiave: customer care, client oriented, customer satisfaction, • Progettazione • Organizzazione Cliente/utente • Sviluppo (client oriented) • Politica gestionale • Comunicazione mediante • Logistica PARTECIPAZIONE Customer satisfaction + ASCOLTO (customer care) Le politiche e le procedure della biblioteca dovrebbero dipendere dalle esigenze degli utenti e non già da quelle dell'organizzazione e del personale della biblioteca. Le linee guida individuano una lista di elementi che indicano una politica di customer care
  31. Forme di rapporto e di cooperazione con Biblioteca pubblica scuole vengono definite dal Manifesto CLI IFLA/Unesco per le EN biblioteche TI/F O scolastiche RN ITO RI Spazio aperto scuole Camere di commercio Istituzioni culturali Organismi Organizzazioni biblioteche economici musei del sociale Enti pubblici
  32. In conclusione: quale biblioteca? Aspetti fondamentali a) Orari di apertura b) Funzioni (gamma di servizi e programmi) c) Spazi e loro destinazione d) Caratteristiche architettoniche e) Scaffalatura aperta f) Segnaletica g) Sicurezza h) Parcheggio
  33. c) Spazi e loro destinazione • Luoghi idonei ad ospitare le raccolte • Spazi con posti a sedere per bambini, giovani e adulti per lettura di piacere, di studio, individuale e di gruppo • Ambienti per il personale (uffici, spazio per riunioni...) • Spazi idonei per attrezzature e tecnologie • Spazio sufficiente per la circolazione del pubblico (15-20% dell'area destinata)
  34. d) Caratteristiche architettoniche • Eliminazione di barriere architettoniche • Ingresso ben visibile e in posizione facilmente raggiungibile ed idonea per l'affluenza del pubblico • Livelli di illuminazione idonei ed adeguati agli standard nazionali ed internazionali • Garantire accessibilità in ogni parte della biblioteca ai disabili
  35. Parte IV BIBLIOTECA PUBBLICA: LO SVILUPPO DELLE RACCOLTE
  36. Quali risorse in biblioteca? • Risorse legate all'istruzione • Risorse legate all'informazione • Risorse legate alla crescita e sviluppo personale Politica di gestione delle raccolte Da redigere in forma scritta, deve contenere il metodo e i criteri per la selezione e la acquisizione delle risorse in biblioteca, per l'incremento delle raccolte. Deve rifarsi alla definizione dell'utenza e dei servizi. Viene approvata dall'organo gestionale della struttura.
  37. Politica di gestione delle raccolte: contenuti • Principi universali (es: art. XIX Dichiarazione dei diritti umani, linee guida IFLA/Unesco, ecc.) • Indicazioni generali (finalità della biblioteca, programmazione a medio-lungo termine, strategie, storia della biblioteca) • Indicazioni specifiche (legate ad un progetto di dettaglio della biblioteca, scaturito da un'analisi dei bisogni, dalla definizione dell'utenza e dei servizi da offrire, ecc.)
  38. Riguardo le indicazioni specifiche: • Analisi dei bisogni della comunità • Priorità del servizio bibliotecario • Parametri per le raccolte • Principi e metodi di selezione e di scarto

- dei materiali • Stanziamenti di bilancio • Responsabilità nell'organizzazione per lo sviluppo delle raccolte • Accesso a risorse elettroniche • Ruolo della biblioteca quale punto di accesso all'informazione • Rapporti di cooperazione con biblioteche ed enti • Procedure amministrative per l'accessione, la registrazione, il controllo, lo scarto • Responsabilità finanziarie • Politiche dei doni • Procedure di reclamo • Verifica e revisione della politica stessa
39. Le raccolte Le linee-guida IFLA/Unesco indicano alcune possibili tipologie di risorse con riferimento a due dimensioni: • I supporti • I contenuti
  40. Sviluppo delle raccolte Non significa Grandi raccolte Buone raccolte L'adeguatezza delle raccolte ai bisogni della comunità locale è più importante della loro consistenza Nelle raccolte più piccole la narrativa per bambini, ragazzi e adulti e la Più che le quantità saggistica possono essere presenti nelle acquisite sono importanti stesse proporzioni. Nelle raccolte più i tassi di acquisizione grandi la % dei titoli di saggistica dovrebbe essere maggiore.
  41. Alcuni parametri standard • Per raccolte librerie: • Per attrezzature elettroniche: • Raccolta libraria già costituita: 1,5-2,5 volumi • 6 postazioni informatiche per abitante ogni 10.000 abitanti • Raccolte minime per • Delle postazioni totali di piccole biblioteche: 2500 cui si dispone almeno la libri, e comunque metà deve essere idealmente almeno 1 libro collegata ad internet e per abitante. tutti devono essere collegati ad una stampante
  42. Istituzione di nuova biblioteca, consolidamento, stabilizzazione • Nella fase di avvio la politica delle acquisizione dovrebbe puntare alla costituzione di una raccolta che sappia intercettare i bisogni di tutta la popolazione rimanendo ad un livello generale e non di approfondimento delle tematiche • Nella fase di consolidamento, che dovrebbe realizzarsi nell'arco di tre anni, bisognerebbe completare la costituzione del nucleo fondante la biblioteca arrivando al traguardo di almeno due libri per abitante • Nella fase di stabilizzazione, in cui si cominciano anche a produrre gli scarti, occorrerà conseguire l'equilibrio tra i tassi di acquisizione e i tassi di scarto, essendo a ciò connessa la qualità delle raccolte progettate e costituite.
  43. Tassi di acquisizione: esempi\* Libri per abitante Libri ogni 1.000 Abitanti all'anno abitanti all'anno < 25.000 0,25 250 25.000-50.000 0,225 225 > 50.000 0,20 200 \* In caso di raccolte speciali i tassi subiscono, ovviamente delle variazioni
  44. Parte V BIBLIOTECA PUBBLICA: LE RISORSE UMANE
  45. Il personale • Risorsa di vitale importanza per una biblioteca Qualità di base Qualità specifiche
  46. Il personale: qualità di base • Attitudine ai rapporti interpersonali • Conoscenza della realtà sociale • Disponibilità al lavoro di gruppo • Comprensione di cosa sia servizio pubblico e sintonia con i suoi principi • Creatività, visione strategica e apertura mentale • Conoscenza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
  47. Il personale: qualità specifiche • Analizzare i bisogni della comunità • Formulare ed attuare politiche di sviluppo dei servizi • Recuperare e presentare informazioni • Assistere l'utente nell'uso delle risorse della biblioteca • Catalogare e classificare i materiali della biblioteca • Promuovere i servizi della biblioteca • Valutare i servizi erogati e pianificarne lo sviluppo
  48. La deontologia • Il ruolo che svolge il bibliotecario implica la necessità di attenersi a livelli elevati di standard deontologici. • In linea generale le opinioni e gli atteggiamenti del bibliotecario non debbono incidere sul pubblico servito e suoi materiali che vengono selezionati e messi a disposizione. • I codici deontologici:  
<http://www.ifla.org/faife/ethics/codes.htm>