

LINEE GUIDA PER LE BIBLIOTECHE PUBBLICHE | 2020

BASI E RACCOMANDAZIONI SU PERSONALE, INFRASTRUTTURA, OFFERTE, SERVIZI E GESTIONE DELLA QUALITÀ



IMPRESSUM

Bibliosuisse ringrazia le seguenti persone per il loro contributo alle presenti linee guida:

Felix Hüppi (responsabile del progetto), Kornhausbibliotheken Bern; Valérie Bressoud-Guérin, Médiathèque Valais St-Maurice; Laurent Dufaux, Bibliothèques municipales Genève; Ruth Fassbind, Bibliomedia Soletta; Julie Greub, Bibliobus de l'Université populaire jurassienne Delémont; Benita Imstepf, Médiathèque Valais Briga; Muriel In-Albon, Bibliothèque municipale Sion; Paula Looser, Bibliothek Ebnat-Kappel; Patrizia Nascivera, Bibliothèque de Bernex; Gäel Sala, Bibliothèque de Blonay – St. Léger; Therese Salzmann, coordinatrice delle biblioteche pubbliche del canton Friburgo; Urs Vögeli, La Filanda Mendrisio; Laurent Voisard, direttore di Bibliomedia Losanna.

I lavori sono stati avviati e accompagnati dalla Commissione delle norme della Comunità di lavoro delle biblioteche svizzere di lettura pubblica (CLP), che il 1° gennaio 2019 è stata integrata nell'Associazione Bibliosuisse:

Michel Gorin, HEG, Dip. Informazione documentaria Ginevra; Rita Horand, Gemeinde und Schulbibliothek Sissach; Lorena Ianzito, Stadtbibliothek St. Gallen; Patrick Johner, Dipartimento dell'istruzione pubblica, della formazione e della gioventù del Canton Ginevra; Judith Manz, PHBern / Bibliotheksförderung Kanton Aargau; Sibylle Rudin, GGG Stadtbibliothek Basel (presidente); Tobias

Schelling, Stadtbibliothek Luzern (responsabile del progetto); Julia Wäger, Biblioteca della città di Coira.

Redazione

Thomas Röthlin, Röthlin & Röthlin, Kommunikation, Baden-Dättwil

Traduzione

Alessandra Jochum-Siccardi, Poschiavo

Revisione della traduzione italiana

Davide Dosi, Biblioteca universitaria Lugano
Roberto Garavaglia, Biblioteca del Liceo di Lugano 2

Augusto Torriani, Biblioteca comunale di Chiasso (tutti membri di Comitato di BAD-SI, Bibliotecari Archivistici Documentalisti della Svizzera italiana)

Progetto grafico

BurgerGasser, Ennetbaden

Produzione e finanze

Hans Ulrich Locher, segretario generale Bibliosuisse

Editore

Bibliosuisse, Aarau, www.bibliosuisse.ch

© 2020

Bibliosuisse ringrazia sentitamente le seguenti istituzioni che, con i loro contributi, hanno reso possibile la pubblicazione di queste linee guida ad accesso aperto:

- Cantoni Berna, Argovia, Zurigo
- Promozione delle biblioteche del canton San Gallo
- Fondazione Bibliomedia Svizzera, Soletta
- Genossenschaft Schweizer Bibliotheksdienst, Berna
- Contributi dei seguenti comuni: Gallen Bettingen, Bremgarten (AG), Buchs (SG), Bülach, Buseno, Dottikon, Eggersriet, Ettingen, Flüelen, Ginevra, Geroldswil, Goldach, Grandevent, Gravesano, Hauteville, Hemberg, Hilterfingen, Hindelbank, Horw, Ilanz, Kilchberg (ZH), Klosters, Lamone, Langnau im Emmental, Le Noirmont, Maggia, Maur, Meggen, Meilen, Meisterschwanden, Mies, Pfeffingen, Porrentruy, Port, Rafz, Rheinfelden, Roggwil, Rossemaison, San Vittore, Saanen, Salavaux, Sciaffusa, Sempach, Saint-Imier, Baden, Steffisburg, Thalwil, Thayngen, Untereggen, Villars-sur-Glâne, Vully-les-Lacs, Wädenswil, Wollerau, Zeiningen, Zeneggen, Zernez

Prefazione

Care lettrici, cari lettori

Le presenti linee guida rispondono alle domande fondamentali riguardanti la gestione delle biblioteche pubbliche. Quest'unica frase riassume quanto vi proponiamo qui di seguito. Le linee guida sono un elemento essenziale dell'attività dell'associazione e vantano una lunga tradizione. Le prime Linee guida per le biblioteche comunali in Svizzera sono state pubblicate 35 anni fa. Nella stessa ottica, 25 anni fa la Federazione internazionale delle associazioni e istituzioni bibliotecarie ha pubblicato il Manifesto sulle Biblioteche Pubbliche insieme all'Unesco. Mi fa molto piacere che Bibliosuisse possa pubblicare questa quarta edizione delle Linee guida per le biblioteche pubbliche nel suo secondo anno di esistenza. Bibliosuisse è la voce delle biblioteche in Svizzera e difende gli interessi di tutte le biblioteche. Teniamo conto anche degli interessi dei diversi tipi di biblioteche e delle loro funzioni in base ai rispettivi compiti e bisogni specifici; la presente pubblicazione ne è un esempio.

Le biblioteche dei comuni e delle città formano la rete di istituzioni più fitta della Svizzera a servizio della formazione, della cultura e della scienza. Si trovano in una posizione unica, perché nella maggior parte dei casi sono servizi prestati volontariamente dagli organi responsabili e spesso non poggiano, come altri servizi pubblici, su una base giuridica vincolante. Tale situazione ha vantaggi e svantaggi, soprattutto in tempi di ristrettezze dei bilanci pubblici. In questo contesto entra in gioco anche l'onere aggiuntivo per le biblioteche dovuto all'interpretazione giuridica del diritto d'autore. Concerne proprio quelle biblioteche che non sono interamente finanziate dalla mano pubblica ma che dipendono anche, fino a nuovo avviso, dagli abbonamenti annuali. Bibliosuisse si impegna a migliorare questa situazione spiacevole. Siamo dell'opinione che, per principio, l'accesso alle biblioteche dovrebbe essere gratuito.

Il ruolo delle biblioteche cambia costantemente e sempre più in fretta in base all'evoluzione delle dinamiche sociali. Le biblioteche dovrebbero perciò essere accessibili – fisicamente, non solo online – 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per restare competitive nell'era della globalizzazione, di internet e della digitalizzazione. Gli organi responsabili sono chiamati a realizzare questo modello

di «biblioteca 24 ore su 24» in caso di costruzioni nuove o di ristrutturazioni di edifici. È tecnicamente fattibile, non comporta spese aggiuntive per il personale e trasforma la biblioteca in un luogo sorprendentemente vivace. È proprio in contrapposizione al mondo virtuale e digitale che le biblioteche si stanno profilando quali luoghi di incontro reale, di scambio personale, di dialogo democratico e di impegno sociale. Ne è un esempio quella biblioteca di Copenaghen che un coro ha riscoperto quale sede per le proprie prove. Da allora il canto riempie i suoi locali la domenica mattina per la gioia degli/delle altri/e utenti della biblioteca.

Le presenti linee guida si rivolgono ai responsabili dei comuni e delle biblioteche. Forniscono indicazioni fondamentali concernenti la costruzione, la disposizione, la gestione, le qualifiche del personale, il preventivo e molti altri aspetti dell'organizzazione operativa. La loro attuazione deve essere discussa fra l'organo responsabile e la direzione della biblioteca. Idealmente si dovrebbe sviluppare un progetto che sia condiviso da tutte le parti coinvolte e che possa essere presentato agli organi competenti. Questa pubblicazione, elaborata da membri della nostra associazione prevalentemente su base volontaria, intende essere una

guida rapida e un punto di riferimento per valutarne la qualità. Da queste righe li ringraziamo di cuore per il loro impegno. Giunga il nostro grazie anche a tutti i cantoni e ai comuni che hanno contribuito a finanziare il progetto.

Con questa pubblicazione siamo lieti di poter dare un contributo sostanziale allo sviluppo delle biblioteche pubbliche in Svizzera. Secondo l'Ufficio federale di statistica, più di 22 milioni di persone visitano ogni anno una biblioteca in Svizzera e più della metà della popolazione è utente abituale di una biblioteca. Con questo potenziale le biblioteche sono diventate un elemento di sviluppo urbano: segnano il centro di un quartiere, ridanno vita a un centro storico, costituiscono l'unico punto d'incontro in una valle o il centro di studio in un campus universitario. L'Associazione svizzera delle biblioteche Bibliosuisse si impegna per tutte loro e ne difende gli interessi. Ringrazia tutti i suoi membri per il loro contributo all'associazione. Sono caldamente benvenute altre biblioteche, con il loro personale, che desiderino rafforzare la nostra voce. Sul sito www.bibliosuisse.ch si trovano informazioni su di noi e sulla modalità di adesione.



Hans Ambühl
Presidente di Bibliosuisse

Indice

A.	Basi.....	6
1.	Informazioni generali.....	6
1.1	Dieci principi.....	6
1.2	Le biblioteche e il loro ambiente.....	8
1.3	Mandato e prestazioni delle biblioteche pubbliche.....	8
1.4	Dimensioni della biblioteca.....	9
2.	Organo responsabile e orientamento strategico.....	9
2.1	Organo responsabile.....	9
2.2	Forme organizzative.....	9
2.3	Strategia della biblioteca e linee guida.....	10
2.4	Istanze specializzate, istituzioni partner e prestatori di servizi.....	11
3.	Finanze.....	12
3.1	Costi d'investimento.....	12
3.2	Costi di gestione.....	12
4.	Basi legali.....	14
4.1	Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati.....	14
4.2	Diritto d'autore.....	14
4.3	Protezione dei bambini e dei giovani dai rischi dei media.....	14
4.4	Regolamento d'utilizzo.....	14
4.5	Tariffario.....	15
4.6	Assicurazione.....	15
5.	Comunicazione.....	15
5.1	La comunicazione, un compito della direzione.....	15
5.2	Comunicazione interna.....	15
5.3	Comunicazione esterna.....	16
B.	Personale.....	18
6.	Personale.....	18
6.1	Requisiti e competenze.....	18
6.2	Campi di attività nelle biblioteche.....	18
6.3	Qualifica del personale.....	18
6.4	Fabbisogno di personale.....	20
6.5	Mansionario.....	21
6.6	Contratto di lavoro, certificato di lavoro, attestato di lavoro.....	21
6.7	Volontariato.....	21

C.	Infrastruttura	22
7.	Locali	22
	7.1 Informazioni generali.....	22
	7.2 Posizione, accessibilità, edificio	22
	7.3 Interno	22
	7.4 Cifre	23
8.	Tecnologia dell'informazione e della comunicazione	24
	8.1 Organizzazione generale	24
	8.2 Software per le biblioteche	24
	8.3 Catalogo e portali.....	24
	8.4 Accesso informatico	25
D.	Offerte e servizi.....	26
9.	Utilizzo	26
	9.1 Prestito.....	26
	9.2 Tessere utenti, abbonamenti.....	26
	9.3 Orari di apertura.....	26
	9.4 Informazioni e consulenza	26
10.	Collezioni	27
	10.1 Profilo delle collezioni	27
	10.2 Gestione delle collezioni.....	27
	10.3 Media digitali.....	27
11.	Luogo di mediazione e di incontro	28
	11.1 Premesse.....	28
	11.2 Offerte	28
E.	Gestione della qualità.....	30
12.	Controllo della qualità e del raggiungimento degli obiettivi	30
	12.1 Statistiche	30
	12.2 Obiettivi e criteri di qualità.....	30
	12.3 Analisi dei rischi e opportunità	31
	12.4 Riscontro dell'utenza	31
	12.5 Controllo di qualità	32
	12.6 Esempi dai cantoni.....	32
	Glossario	34
	Proposte bibliografiche	38

1. Informazioni generali

Le biblioteche pubbliche in Svizzera fanno parte di una rete di biblioteche fitta e diversificata. Come altri tipi di biblioteche, anch'esse contribuiscono in maniera importante a garantire il diritto fondamentale alla libertà di opinione e di informazione. In quanto istituzioni accessibili a tutti e radicate nel territorio, le biblioteche pubbliche hanno inoltre una funzione fondamentale per la vita pubblica del loro comune nell'ambito delle attività mediatica, educativa e culturale. Esse stanno anche diventando sempre più spazi in cui le persone si intrattengono e trascorrono del tempo con sé stesse o con altri («terzo luogo»).

Le seguenti linee guida offrono alla direzione, al personale delle biblioteche pubbliche e alle autorità comunali un orientamento per la pianificazione, la gestione e lo sviluppo della biblioteca. Sono anche un importante strumento di lavoro per la collaborazione fra la biblioteca e le autorità. Propongono argomentazioni, cifre e fatti in caso di progettazione di una nuova biblioteca o di ristrutturazione di locali esistenti con relativo ampliamento dell'offerta. Quando si parla di comuni, in questo documento si intendono anche le città, ossia i comuni con più di 10000 abitanti.

Le presenti Linee guida per le biblioteche pubbliche (2020) sostituiscono le Linee guida per le biblioteche comunali del 2008. Le biblioteche miste comunali e scolastiche osservano le [Normes pour bibliothèques scolaires \(CLP, 2014\)](#).

1.1 Dieci principi

1 Accesso per tutti

Le biblioteche sono aperte a tutti e si adoperano a sostegno delle pari opportunità e dell'inclusione. Garantiscono un accesso al sapere libero e a bassa soglia. Si impegnano quindi a favore del pensiero democratico. Grazie alla loro offerta di media multilingue, trasmettono e rafforzano le competenze linguistiche e di lettura. Contribuiscono a colmare il divario fra le persone che hanno accesso al sapere e quelle che ne sono escluse. Con programmi di sostegno alla prima infanzia e progetti di promozione della lettura, le biblioteche facilitano l'avvicinamento dei bambini al mondo linguistico e dei media.

2 Orientamento nel mondo dell'informazione

Le biblioteche creano e trasmettono conoscenze grazie ad una selezione di media rilevante e d'attualità. Mettono a disposizione materiale informativo in forma analogica e digitale, raggruppandolo e preparandolo affinché esso sia facilmente accessibile. Con le loro competenze nell'acquisizione e nell'elaborazione digitale di informazioni, contribuiscono a fornire alla popolazione informazioni pertinenti. Le biblioteche si

considerano piattaforme per lo scambio di conoscenze e sviluppano in tal senso offerte appropriate per la popolazione.

3 Biblioteche, un servizio pubblico

Le biblioteche sono aperte, accessibili a tutti e prive di barriere architettoniche. Quali luoghi pubblici, offrono uno spazio dove intrattenersi in modo informale in un'atmosfera piacevole. Presentano le loro collezioni in locali accoglienti, costantemente adattati alle nuove esigenze e organizzano eventi appositamente pensati per i differenti gruppi target.

4 Tecnica e know-how

Le biblioteche sono informate sull'evoluzione del mercato dei media e nel campo delle nuove tecnologie. Reagiscono ai cambiamenti dell'offerta e sviluppano nuovi servizi in base alle loro possibilità e alle esigenze dell'utenza. Offrono l'opportunità di prendere confidenza con le innovazioni tecnologiche sul posto. Gli/le utenti interessati/e vengono assistiti da personale opportunamente formato.

5 Biblioteche, organizzazioni in evoluzione

Le biblioteche mettono costantemente in discussione le loro offerte al servizio dell'utenza e sono in continua evoluzione. Osservano e analizzano i mutamenti sociali. Affrontano questi cambiamenti con la loro politica di informazione e di acquisizione dei media e con l'elaborazione di nuove offerte. In un processo partecipativo, i/le collaboratori/trici sono coinvolti in questo sviluppo e anche l'utenza e la popolazione sono integrate nel dialogo.

6 Le biblioteche lavorano in modo professionale

Le biblioteche di regola sono finanziate dal comune e fanno un uso ottimale dei fondi messi a disposizione. Sono gestite secondo principi imprenditoriali. L'ottimizzazione delle procedure operative e dell'offerta è al servizio dell'utenza. Agire in modo efficace ed efficiente e pensare orientandosi al mercato sono le costanti della gestione aziendale. Le biblioteche si pongono degli obiettivi e ne verificano costantemente il raggiungimento; riesaminano periodicamente la loro organizzazione e il loro lavoro. Con un'attività di lobbying mirata rafforzano la loro immagine positiva. Le biblioteche sono in continua evoluzione secondo i cambiamenti sociali e fanno in modo che la loro importanza quali istituzioni moderne al servizio dei comuni venga percepita dall'opinione pubblica e dalle autorità.

7 Partenariati e reti

Le biblioteche sono parte della vita sociale e culturale del loro ambiente e vi partecipano attivamente in collaborazione con altre istituzioni. Curano in particolare i rapporti con istituti di formazione (scuole, centri di formazione per adulti ecc.) e con altre biblioteche della regione. Quale fulcro di una rete ben funzionante, le biblioteche sono istituzioni culturali ed educative indispensabili per il comune.

8 Le biblioteche, luoghi di soggiorno e di incontro

In molti comuni la biblioteca è l'unico luogo senza obbligo di consumo che invita alla permanenza e all'incontro in un'atmosfera piacevole e informale. I vari locali (aree di lavoro o di relax, zone separate per bambini e giovani, spazi per eventi) offrono un'alta qualità di soggiorno grazie a un arredamento accuratamente scelto e svolgono così la funzione di terzo luogo. L'accesso gratuito a Internet fa parte della loro offerta standard.

9 Le biblioteche, «cassette degli attrezzi»

Con la loro offerta le biblioteche aiutano il maggior numero possibile di persone a formarsi durante tutta la vita e a gestire la propria esistenza autonomamente. Per riuscirci offrono svariati accessi alla formazione e al sapere. Le biblioteche orientano il loro lavoro in modo da consentire alla propria utenza di agire in maniera indipendente, non da ultimo interagendo con altri/e utenti. Confrontarsi con le nuove tecnologie e partecipare alle offerte di mediazione (caffè linguistici, conferenze, esposizioni, laboratori, gruppi di discussione, letture animate ecc.) crea un sentimento di appartenenza comunitaria.

10 Il personale della biblioteca, pronto per il futuro

Ogni biblioteca ha bisogno di collaboratori e collaboratrici qualificati in base al proprio ruolo e alla propria funzione. Il personale nelle biblioteche pubbliche si interessa dei cambiamenti in atto nella società, sul mercato dei media e nel campo delle nuove tecnologie. Il personale nelle biblioteche pubbliche lavora in conformità al codice etico di Bibliosuisse, segue una formazione continua ed è in grado di contribuire attivamente a modellare i cambiamenti.

IFLA

Sul sito internet dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) sono disponibili documenti di riferimento importanti e validi a livello internazionale, linee guida, esempi di buone pratiche, newsletter o blog: www.ifla.org

Informazioni utili per le biblioteche pubbliche (www.ifla.org → [Activities and Groups](#)):

Sections:

Public Libraries:

- IFLA/UNESCO Public Library Manifesto (documento in molte lingue)
- IFLA/UNESCO Guidelines for Development (linee guida in molte lingue) e altri documenti su diversi temi

Libraries for Children and Young Adults:

- Guidelines (linee guida)
- Best Practice/Sister Libraries

Library Services to Multicultural Populations:

- IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto (in molte lingue)
- Guidelines (linee guida in molte lingue)

Special Activities:

IFLA Global Vision: le biblioteche di tutto il mondo si impegnano per lo sviluppo di società ben informate e partecipative, con un alto livello di formazione; piano di attuazione: 2019–2024.

Bibliosuisse

Il codice etico BIS per bibliotecari/rie e professionisti/e dell'informazione del 2013 si rifà in gran parte al codice etico dell'IFLA. Sulle sue disposizioni si basa il principio etico dell'accesso all'informazione e della sua diffusione, che è di fondamentale importanza per una società democratica.

Nel 2019 è stata istituita la Commissione di etica professionale di Bibliosuisse e incaricata di rielaborare il codice etico per garantirne l'aggiornamento.

www.bibliosuisse.ch/fr → [Bibliosuisse](#) → [Commissions](#) → [Ethique professionnelle](#)

1.2 Le biblioteche e il loro ambiente

Tipi di biblioteche

In Svizzera la popolazione dispone di una fitta rete di biblioteche che si rivolgono a un pubblico ben definito in base al loro mandato. Si suddividono approssimativamente in tre tipologie:

- Biblioteche pubbliche (p. es. biblioteche comunali, biblioteche miste comunali e scolastiche, biblioteche regionali, bibliobus)
- Biblioteche con mandato di collezione (p. es. Biblioteca nazionale, biblioteche cantonali, biblioteche specializzate)
- Biblioteche affiliate a un istituto di formazione, p. es.:
 - Biblioteche universitarie (p. es. biblioteche delle università, biblioteche d'istituto, biblioteche di scuole universitarie professionali e pedagogiche)
 - Mediateche delle scuole medie superiori e delle scuole professionali
 - Biblioteche delle scuole elementari

Cooperazioni

Per le biblioteche pubbliche è utile collaborare con altre biblioteche della regione. Cooperare a livello di personale, informatica, collezioni, eventi e programmi può sgravare le risorse umane e finanziarie della propria biblioteca. Lo scambio di esperienze fra le biblioteche coinvolte va a beneficio dei/le collaboratori/trici e promuove al tempo stesso la qualità del lavoro bibliotecario.

Le biblioteche con una funzione centrale – il cui bacino d'utenza si estende oltre il proprio comune e che si distinguono per una vasta offerta di media e manifestazioni – possono fornire servizi alle biblioteche più piccole nelle loro vicinanze. In alcuni cantoni tale ruolo è assunto dalle biblioteche regionali. Il finanziamento di questi compiti supplementari è regolato mediante un accordo di prestazione con il cantone, costantemente verificato.

Se non ci sono biblioteche regionali in zona, i comuni o gli organi delle associazioni possono anche stipulare contratti di cooperazione con altri comuni o associazioni. Come già accennato, questi possono includere l'impiego congiunto di personale formato,

l'uso e la manutenzione comuni del software per le biblioteche o lo sviluppo di una serie di eventi. È ipotizzabile anche l'organizzazione di compiti centralizzati per le scuole (p. es. biblioteche scolastiche gestite centralmente).

Le biblioteche pubbliche, inoltre, operano in un vasto campo d'attività, con molti attori e attrici. Per la biblioteca è importante avere una buona visione d'insieme del proprio ambiente istituzionale e della realtà locale, così come stabilire contatti e cercare la collaborazione con le istituzioni che lavorano per gruppi target simili (p. es. operatori culturali, centri di formazione per adulti, centri per le famiglie, Pro Senectute, gruppi di gioco, asili nido, associazioni, amministrazione comunale). La collaborazione può comprendere l'offerta comune di eventi, corsi o laboratori, che si svolgono preferibilmente nei locali della biblioteca. Tali cooperazioni consentono di sfruttare le sinergie e di offrire alla popolazione un'ampia gamma di attività culturali, informative ed educative. L'impegno nella rete culturale ed educativa rafforza il grado di notorietà della biblioteca e le permette di rivolgersi a nuovi gruppi di utenti.

1.3 Mandato e prestazioni delle biblioteche pubbliche

Il comune è responsabile dei servizi bibliotecari di base. Se la biblioteca fa parte dell'amministrazione, è finanziata tramite il preventivo ordinario del comune conformemente al mandato affidatole da quest'ultimo. Se l'organo responsabile della biblioteca è un'associazione o una fondazione, sarà questa a concordare con il comune il finanziamento dell'offerta nell'ambito di un accordo di prestazione. In tal caso il comune si assume la parte principale del preventivo della biblioteca. La gestione di una biblioteca non è mai a costo zero; il valore aggiunto che genera sta nell'adempimento del suo mandato quale fornitore di servizi per la popolazione. La biblioteca intende essere un luogo di formazione, conoscenza e trasmissione di informazioni, al centro della vita pubblica del suo comune.

TABELLA 1 | Dimensioni della biblioteca

Numero di abitanti del comune	Fabbisogno di personale (posti in percentuale)	Superficie (in m ²)	Media (fisici e digitali)	Orari di apertura settimanali
fino a 1000	< 70%	120	1500–2000	10 h/4 giorni
fino a 2500	> 70%	125	3750–5000	12 h/4 giorni
fino a 5000	70–200%	225	7500–10 000	18 h/5 giorni
fino a 10 000	150–300%	400	15 000–20 000	30 h/6 giorni
da 10 000	> 300%	> 400	> 20 000	40 h/6 giorni

La biblioteca pubblica è...

- **Centro di autoapprendimento:** la biblioteca, con le sue collezioni, la sua infrastruttura e i suoi servizi, sostiene e promuove l'apprendimento permanente.
 - **Partner educativo informale:** la biblioteca sostiene in modo divertente la promozione linguistica e della lettura dei bambini e dei ragazzi. È specialista nella trasmissione di competenze documentarie e informative e assiste l'utenza nell'utilizzo di dispositivi e servizi digitali.
 - **Sede di eventi:** grazie a un programma ben nutrito, la biblioteca permette di incontrarsi, di esprimersi in modo creativo, di interagire e ispirarsi.
 - **Luogo di soggiorno e di incontro:** la biblioteca offre locali attrattivi per una permanenza informale in un'atmosfera piacevole.
-

1.4 Dimensioni della biblioteca

La dimensione di una biblioteca dipende dalla dimensione del comune e del bacino d'utenza. Più persone utilizzano una biblioteca, più grandi devono essere la sua superficie e le sue collezioni. Inoltre, la dimensione della biblioteca è condizionata dal suo mandato e dall'orientamento strategico. In queste linee guida, il valore indicativo per calcolare la dimensione della biblioteca è la grandezza del comune che la biblioteca serve. Per le città, ossia i comuni con più di 10 000 abitanti, le cifre possono essere fondamentalmente estrapolate, ma tenendo conto della rete di filiali. Non tutte le filiali devono offrire l'intera gamma di servizi. Inoltre, in biblioteche molto grandi alcune aree possono essere utilizzate in vari modi, p.es. un'area più ampia con superfici di lavoro mobili può ospitare anche eventi. La **TABELLA 1** riporta le dimensioni e i relativi valori indicativi.

2. Organo responsabile e orientamento strategico

Un'organizzazione chiara, con una definizione univoca delle competenze e dei compiti, è il presupposto per il buon funzionamento di una biblioteca. Spetta all'organo responsabile, in accordo con la direzione della biblioteca, creare una struttura organizzativa adeguata alla gestione della biblioteca.

2.1 Organo responsabile

Le biblioteche comunali sono finanziate dal settore pubblico o da istituzioni private, come associazioni, fondazioni ecc. L'organo responsabile ideale è il comune. L'organo responsabile garantisce il funzionamento regolare della biblioteca e il suo finanziamento. Decide la struttura organizzativa, gli organi di controllo e i loro compiti.

2.2 Forme organizzative

La **TABELLA 2** mostra le forme organizzative migliori e più comuni. L'organizzazione è fissata in un organigramma accessibile a tutte le parti coinvolte e sempre aggiornato: riporta tutte le funzioni e le rispettive competenze.

Funzione finanziatori

I finanziatori mettono a disposizione le risorse finanziarie necessarie per il funzionamento della biblioteca. Si assicurano che i fondi siano utilizzati per lo scopo previsto in modo efficiente ed efficace. I finanziatori sono rappresentati nell'organo di controllo e/o regolano la collaborazione in un accordo di prestazione, che stabilisce le prestazioni e gli obblighi reciproci in un periodo definito.

Funzione organo di controllo

L'organo di controllo, in collaborazione con la direzione della biblioteca, si occupa della pianificazione strategica, come p.es. la strategia TIC. Garantisce il buon funzionamento della biblioteca e assicura il finanziamento tramite finanziatori. I compiti più importanti sono l'elaborazione e il controllo dell'attuazione della strategia della biblioteca, che indica la direzione dello sviluppo della biblioteca. I contenuti della strategia sono fissati in apposite linee guida. L'organo di controllo emana inoltre il regolamento d'utilizzo (vedi **4.4 Regolamento d'utilizzo**).

Funzione direzione della biblioteca

La direzione della biblioteca ha un ruolo chiave. Da un lato è coinvolta nella pianificazione strategica, dall'altro è incaricata della sua attuazione operativa. Nella sua funzione mette in atto concretamente la strategia della biblioteca e si impegna affinché la gestione sia organizzata in maniera ottimale.

La direzione della biblioteca è responsabile della pianificazione e della gestione operativa, il che implica i compiti e le competenze seguenti:

- Elaborazione della struttura organizzativa e definizione delle competenze (organigramma, delega, comunicazione)
- Preparazione del concetto operativo rispettivamente del manuale operativo (livello operativo)
- Stesura del mansionario
- Creazione delle condizioni ottimali affinché il team possa lavorare con successo
- Supervisione del team e controllo del raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Elaborazione e controllo del preventivo
- Utilizzo delle possibilità e delle risorse disponibili per un'offerta orientata ai gruppi target

- Promozione delle sinergie e del networking
- Inclusione delle offerte di importanti istanze specializzate nello sviluppo della biblioteca (vedi 2.4 **Istanze specializzate, istituzioni partner e prestatori di servizi**)

2.3 Strategia della biblioteca e linee guida

L'orientamento e lo sviluppo della biblioteca si fondano sulla strategia della biblioteca, che deve dare risposta a tutte le domande importanti. Responsabile della strategia è l'organo di controllo della biblioteca.

I valori centrali di una biblioteca sono fissati nelle linee guida.

Strategia

La strategia della biblioteca si estende su più anni, solitamente da tre a cinque, e comprende le seguenti informazioni:

- mandato, priorità strategiche
- inventario dell'offerta della biblioteca (potenziale e lacune), aspettative dell'utenza, analisi dell'ambiente, struttura della popolazione
- possibilità di sviluppo, visione
- definizione degli obiettivi, gruppi target, priorità dell'offerta e del lavoro
- direttive dei finanziatori
- pianificazione e organizzazione
- cooperazioni e partenariati
- controllo dei risultati, valutazione

Nell'elaborazione della strategia è bene coinvolgere il team ed eventualmente anche un esperto esterno. In caso di modifica dell'orientamento della biblioteca, l'organo di controllo è responsabile dell'elaborazione di un nuovo concetto per la biblioteca, in collaborazione con la direzione. Si raccomanda di coinvolgere il team, così come rappresentanti delle autorità, delle scuole, di associazioni e di altre organizzazioni, nel quadro di un laboratorio (discussione sulla funzione, sui compiti e sulle offerte della biblioteca per la popolazione). Nella strategia si deve tener conto anche delle opinioni dell'utenza.

Linee guida

Le linee guida rafforzano la biblioteca sia internamente che esternamente. L'identità dell'azienda (Corporate Identity) definita nelle linee guida sostiene processi quali la motivazione del personale, le relazioni pubbliche e il rapporto con l'organo responsabile. Le linee guida stabiliscono la missione, la varietà dell'offerta e delle attività così come l'impegno al servizio della popolazione. Devono permettere di percepire la biblioteca, dall'esterno, come un'entità uniforme, con un carattere ben specifico. Plasmano così l'immagine della biblioteca.

TABELLA 2 | Forme organizzative

Organo responsabile	Finanziatori	Organo di controllo	Direzione della biblioteca
Il comune gestisce la biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Contributi di comuni limitrofi • Altri contributi (p. es. del cantone) 	Responsabili politici o commissione della biblioteca comprendente: <ul style="list-style-type: none"> • rappresentanti delle autorità • rappresentanti dell'utenza • direzione della biblioteca 	Direzione della biblioteca in consultazione regolare con: <ul style="list-style-type: none"> • comitato esecutivo • responsabile delle finanze • capo ufficio
Il comune e la scuola gestiscono la biblioteca insieme*	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Contributi di comuni limitrofi • Altri contributi (p. es. del cantone) 	Responsabili politici (p. es. consiglio comunale, capi dipartimento) o commissione della biblioteca: <ul style="list-style-type: none"> • rappresentanti delle autorità • rappresentanti dell'autorità scolastica • rappresentanti dell'utenza • direzione della biblioteca 	Direzione della biblioteca in consultazione regolare con: <ul style="list-style-type: none"> • comitato esecutivo • responsabile delle finanze • rappresentanti della direzione scolastica o del corpo docente • capo ufficio
Un'associazione gestisce la biblioteca su incarico del comune e della scuola	<ul style="list-style-type: none"> • Comune • Contributi di comuni limitrofi più piccoli • Altri enti • Membri dell'associazione • Eventuali benefattori 	Comitato composto da: <ul style="list-style-type: none"> • rappresentanti delle autorità • membri eletti (rappresentanti dell'utenza) • direzione della biblioteca 	Direzione della biblioteca in consultazione regolare con: <ul style="list-style-type: none"> • presidenza del comitato • responsabile delle finanze

* Vedi anche le Normes pour bibliothèques scolaires (CLP, 2014).

Le linee guida comprendono quattro ambiti:

1. Pubblico (*chi?*): p. es. tutte le fasce d'età (gruppi target definiti), indipendentemente dalla provenienza, dalla lingua o dalla mobilità (accesso per persone con mobilità ridotta)
2. Principi e attitudini (*come?*): p. es. la biblioteca quale istituzione di apprendimento; impiego di personale qualificato e motivato (formazione e formazione continua); economicità; sostenibilità; networking con altre biblioteche, istituzioni o associazioni (sfruttamento delle sinergie)
3. Offerta e prestazioni (*cosa?*): p. es. variegata offerta di media per l'acquisizione di conoscenze e per il tempo libero, promozione della lettura, programma di eventi e altre prestazioni; luogo di incontro a bassa soglia, accessibile a tutti, situato in un posto centrale (ben raggiungibile con i mezzi pubblici)
4. Motivi (*perché?*): p. es. suscitare curiosità con offerte avvincenti e incoraggiare l'apprendimento continuo; contributo della biblioteca al marketing territoriale del comune.

2.4 Istanze specializzate, istituzioni partner e prestatori di servizi

Le collaboratrici e i collaboratori della biblioteca e i vari organi coinvolti nel lavoro della biblioteca sono sostenuti da diverse istanze specializzate.

Bibliosuisse

Dal 1° gennaio 2019 Bibliosuisse è l'associazione nazionale delle biblioteche pubbliche e scientifiche così come dei centri di archivio e di documentazione. Bibliosuisse è responsabile della formazione e della formazione continua dei/delle bibliotecari/rie e ne rappresenta gli interessi, organizza manifestazioni e edita pubblicazioni.

www.bibliosuisse.ch

Servizi specializzati, responsabili delle biblioteche, biblioteche cantonali e commissioni delle biblioteche cantonali

Molti cantoni dispongono di servizi specializzati che fungono anche da servizi di consulenza, coordinamento e riferimento per le biblioteche comunali e scolastiche. Nei cantoni più piccoli sono spesso le biblioteche cantonali ad assumersi questa funzione. Sui siti internet delle amministrazioni cantonali sono elencati i servizi specializzati e le persone di contatto nei cantoni.

Bibliomedia

Su mandato della Confederazione, la fondazione di diritto pubblico offre alle biblioteche molteplici servizi: prestito di collezioni itineranti nelle tre principali lingue nazionali e in nove lingue straniere, materiale per letture animate, risorse online, servizi e consulenza. Bibliomedia elabora inoltre progetti regionali e

nazionali per lo sviluppo delle biblioteche e per la promozione della lettura.

www.bibliomedia.ch

Società cooperativa Servizio svizzero alle biblioteche, SSB.servizio alle biblioteche SA

In qualità di organizzazione di autoaiuto, la Società cooperativa SSB promuove il sistema bibliotecario svizzero. La SSB.servizio alle biblioteche SA, in quanto società affiliata, è un prestatore commerciale di servizi per le biblioteche. Sviluppa e fornisce prodotti e servizi per le biblioteche nei seguenti ambiti: media (p. es. scelta, presentazioni, ordine permanente, attrezzature per biblioteche, dati di catalogo, «mlob»), mobilio, accessori e servizi.

www.sbd.ch

Istituto svizzero Media e Ragazzi (ISMR)

L'ISMR è il centro di competenza nazionale per la letteratura per bambini e giovani. Sviluppa progetti di promozione della lettura per i bambini, dai più piccoli fino al termine della scuola, e offre una vasta gamma di proposte di formazione e formazione continua.

www.ismr.ch

Interbiblio, biblioteche interculturali della Svizzera

L'organizzazione ombrello Biblioteche interculturali della Svizzera rappresenta gli interessi delle biblioteche interculturali nel mondo politico e nella società. È il centro di competenza per questioni inerenti al lavoro interculturale in biblioteca.

www.interbiblio.ch

IFLA Public Libraries Section

La sezione Biblioteche pubbliche della Federazione internazionale IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) si considera un forum internazionale per lo sviluppo e la promozione delle biblioteche pubbliche.

www.ifla.org/publiclibraries

3. Finanze

Le biblioteche sono organizzazioni senza scopo di lucro, solitamente finanziate dalla mano pubblica. La biblioteca è tenuta a rendere conto dell'utilizzo dei fondi messi a disposizione.

3.1 Costi d'investimento

I costi di investimento comprendono le spese di costruzione della biblioteca, le spese per il mobilio, le attrezzature, le collezioni di base e la tecnologia dell'informazione. Tali costi generalmente non rientrano nelle spese di gestione, ma richiedono fondi straordinari. Questo vale anche per le ristrutturazioni complete.

I valori indicativi per i costi di investimento riportati nella **TABELLA 3** si basano su valori empirici arrotondati.

TABELLA 3 | Costi d'investimento

Categoria	Esempi	Costi
Arredamento	Scaffali, poltrone, tavoli, postazioni di lettura	500–700 Fr./m ²
IT	PC, software, licenze	2000 Fr. per postazione di lavoro
Media	Libri, CD, DVD, carte	30 Fr. al pezzo*
Preparazione	Segnatura, pellicola, metadati	7–10 Fr. al pezzo

* Quanto si debba investire in documenti elettronici non è al momento quantificabile a causa delle grandi differenze di costo per le singole piattaforme e soluzioni di rete.

I costi derivano anche da funzioni e attrezzature supplementari o nuove, p. es.:

- collezioni supplementari (letteratura straniera, collezioni speciali)
- dispositivi mobili (tablet, computer portatili)
- installazioni RFID (gate, dispositivo per il prestito automatico)
- compiti nell'ambito della biblioteca scolastica
- compiti regionali (p. es. prestito interbibliotecario, formazione continua, incontri regionali, mandati speciali di collezione)

3.2 Costi di gestione

Ogni anno la biblioteca redige un preventivo. Controlla costantemente le spese e le entrate correnti mediante la contabilità. Il piano contabile del conto d'esercizio si basa sulle regole contabili dell'organo responsabile (comune, associazione) e fornisce alle biblioteche informazioni importanti sulla gestione dell'attività e le statistiche.

Il comune è responsabile del servizio bibliotecario di base e del suo finanziamento. Le offerte e i

servizi della biblioteca fanno parte del servizio pubblico. Di conseguenza, si consiglia di non addebitare spese individuali all'utente (tasse di prestito, abbonamenti annuali ecc.). I bambini e i giovani devono poter utilizzare la biblioteca gratuitamente.

Per i progetti si possono richiedere finanziamenti a fondazioni e a molti cantoni (tramite servizi specializzati, associazioni di sostegno o fondi della lotteria).

Proventi e oneri

La **TABELLA 4** presenta dati approssimativi. Le divergenze sono dovute a quanto segue:

- orientamento strategico della biblioteca
- rete di biblioteche con filiali
- funzione regionale
- compiti nell'ambito della biblioteca scolastica
- compiti speciali (collezioni speciali, funzioni d'archiviazione ecc.)

Come valore indicativo per il calcolo dei costi di gestione annuali (costo complessivo) si possono calcolare 35 Fr. per abitante del comune o del bacino d'utenza.

La remunerazione e la classificazione del personale della biblioteca si basano sulle disposizioni del diritto comunale e cantonale del personale e dipendono dalla funzione, dalle competenze, dall'esperienza e dalla formazione. Per le diverse funzioni valgono i valori indicativi riportati nella **TABELLA 5**.

Le altre persone specializzate (mediatori/trici culturali, assistenti sociali ecc.) devono essere remunerate secondo le direttive delle loro associazioni professionali. Il personale è assunto su base annuale e retribuito mensilmente. Le ampie fasce salariali sono dovute alle differenze regionali concernenti il costo della vita e i livelli salariali. Per una valutazione del livello salariale in biblioteca si raccomanda di consultare i dati di biblioteche paragonabili sulla base della [Statistica svizzera delle biblioteche](#).

TABELLA 4 | Costi

Aufwand	
Salari (55–65 %)	<ul style="list-style-type: none"> • Salari • Contributi sociali • Assicurazioni (p. es. assicurazione contro gli infortuni)
Altri costi del personale (5–10 %)	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione e formazione continua • Onorari (per animazioni e manifestazioni) • Altre spese
Costi dei media (10–15 %) del	<ul style="list-style-type: none"> • Libri, riviste • Altri media • Media elettronici, licenze • Dati di catalogazione (importazione dei dati) • Collezioni in prestito • Preparazione
Costi per i locali (15–20 %)	<ul style="list-style-type: none"> • Affitto, inclusi riscaldamento e spese accessorie • Manutenzione • Elettricità • Pulizia
Costi del materiale e IT (10–20 %)	<p>Relazioni pubbliche, manifestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione, relazione con la stampa e pubblicità • Costi per manifestazioni (aperitivo, affitto di materiale, tecnica ecc.) <p>Costi IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hardware e software (PC, fotocopiatrice, sistema di gestione della biblioteca, RFID ecc.) • assistenza, manutenzione <p>Contributi e altri costi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • quote a federazioni e associazioni • diritti di autore (Pro Litteris ecc.) • assicurazioni (p. es. pericoli naturali, responsabilità civile) • materiale d'ufficio • manutenzione, mobilio
Proventi	
Contributi pubblici	<ul style="list-style-type: none"> • Contributi dei comuni responsabili • Contributi di comuni limitrofi • Contributi di altre istituzioni
Ricavi propri	<ul style="list-style-type: none"> • Tasse e quote associative • Diversi (p. es. mercatino dei libri, fotocopie)
Ricavi non ricorrenti	<ul style="list-style-type: none"> • Donazioni, sponsorizzazioni, crowdfunding • Fondi per progetti (da parte di comuni, cantone, fondi lotteria, fondazioni ecc.)

TABELLA 5 | Stipendio lordo annuo

Funzione	Stipendio lordo annuo* (100 %) incl. ferie, giorni festivi e tredicesima
Direttore/trice di una biblioteca comunale con un massimo di cinque collaboratori/trici	65 000–95 000 Fr.
Collaboratori/trici con bachelor o formazione universitaria (senza compiti direttivi)	70 000–90 000 Fr.
Collaboratori/trici AFC I + D	65 000–90 000 Fr.
Collaboratori/trici con corso di base CLP o simile	60 000–80 000 Fr.
Praticanti	1000–1500 Fr. al mese
Apprendisti	600–1400 Fr. al mese
Aiutanti	25–35 Fr. all'ora (esclusa indennità per ferie e giorni festivi)

* Questi importi non comprendono le prestazioni sociali a carico del datore di lavoro.

4. Basi legali

Nel suo lavoro quotidiano il personale della biblioteca è confrontato con diverse questioni legali.

4.1 Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati

Per garantire la sicurezza dei suoi sistemi informatici e dei dati, la biblioteca collabora con i relativi servizi e fornitori. Informa gli/le utenti sull'utilizzo dei loro dati personali e ne garantisce la sicurezza e la riservatezza. La sicurezza delle informazioni ha due obiettivi principali:

- Garantire l'integrità dei sistemi e dei dati della biblioteca mediante:
 - il backup dei dati
 - la protezione contro gli attacchi informatici e la pirateria
- Proteggere i dati degli/delle utenti e assicurare la trasparenza sul loro utilizzo tramite:
 - la protezione contro il furto di dati, in particolare mediante la codifica delle transazioni
 - un utilizzo conforme alla legislazione sulla protezione dei dati
 - l'informazione agli/alle utenti quando i dati personali vengono trasmessi a terzi, p. es. in caso di ricorso a servizi digitali e a media elettronici esterni.

Le biblioteche sono tenute a utilizzare i dati personali raccolti dai/dalle loro utenti solo nella misura necessaria nell'ambito dell'operazione di prestito. Per qualsiasi ulteriore utilizzo, come p. es. l'invio di newsletter, occorre prima ottenere il loro consenso. Su richiesta, si deve consegnare agli/alle utenti una dichiarazione sulla protezione dei dati che indichi quali dati vengono conservati, come e a quale scopo. Se lo richiedono, gli/le utenti devono avere accesso ai dati conservati.

4.2 Diritto d'autore

Per le biblioteche il diritto d'autore è importante da diversi punti di vista:

- **Prestito di media:** per il prestito di media la biblioteca deve versare una tassa a Pro Litteris (per singoli media e abbonamenti annuali). www.prolitteris.ch
- **Fotocopie:** nelle biblioteche libri e riviste non possono essere fotocopiati integralmente. Sono consentiti estratti o copie di singoli capitoli. Per queste copie le biblioteche devono versare una tassa a Pro Litteris. www.prolitteris.ch
- **Proiezioni di film nelle biblioteche:** occorre ottenere l'autorizzazione del distributore dei film. Filmdistribution Svizzera mette a disposizione una funzione di ricerca per sapere a quale distributore rivolgersi per ogni film. La società di gestione collettiva Suissimage fornisce una scheda con le informazioni più importanti sulle proiezioni pubbliche di film. www.filmdistribution.ch, www.suissimage.ch

- **Spettacoli musicali nelle biblioteche:** in caso di concerti in biblioteca è eventualmente necessario versare delle tasse alla Suisa. www.suisa.ch
- **Illustrazioni e foto per il sito internet, volantini ecc.:** le immagini elettroniche utilizzate a fini propri (p. es. per informazioni sugli eventi) possono essere acquisite dai rispettivi fornitori. Inoltre, i motori di ricerca offrono la possibilità di trovare immagini liberamente disponibili. Se in occasione di manifestazioni vengono scattate foto e le persone ritratte sono riconoscibili, occorre ottenere una dichiarazione di consenso da queste persone prima della pubblicazione sul sito internet, nella newsletter ecc.
- **Ottenimento dei diritti d'utilizzo:** il diritto d'utilizzo per una copertina o un racconto può essere ottenuto presso gli editori in vista del suo utilizzo in occasione di una manifestazione o per l'annuncio di un evento.

Il diritto d'autore sta cambiando. Si trovano informazioni attuali sul sito di Bibliosuisse e dell'Istituto Federale della Proprietà Intellettuale così come sui siti delle società di gestione collettiva, in particolare Pro Litteris.

www.bibliosuisse.ch, www.ige.ch, www.prolitteris.ch

4.3 Protezione dei bambini e dei giovani dai rischi dei media

Sono completamente proibiti i media con i seguenti contenuti: discriminazione razziale, pornografia, ostilità verso lo Stato, violazione della protezione della personalità. I contenuti erotici sono proibiti ai minori di 16 anni. La classificazione in base all'età per film e giochi elettronici (FSK, USK, PEGI) non è vincolante per le biblioteche. Tuttavia si raccomanda di attenersi a queste proposte per mantenere una linea chiara e facilmente comunicabile.

4.4 Regolamento d'utilizzo

Il regolamento d'utilizzo della biblioteca informa sull'offerta bibliotecaria, sulle condizioni di utilizzo e sugli obblighi dell'utenza (trattamento dei media, regole di comportamento ecc.). È elaborato congiuntamente dalla direzione e dal personale della biblioteca e presentato all'organo di controllo per l'approvazione ufficiale. Il regolamento d'utilizzo chiarisce i seguenti punti:

- definizione dell'utenza (affiliazione)
- iscrizione, cambiamenti
- utilizzo (sistema di prestito, numero massimo di media, durata del prestito, prolungamento, prenotazione, prestito interbibliotecario)
- tasse, costi
- responsabilità
- sanzioni, vie legali
- disposizione finale, validità

4.5 Tariffario

Tutti i costi e le tasse che una biblioteca addebita devono essere comunicati chiaramente agli/alle utenti. Il tariffario deve menzionare le tasse d'iscrizione, le quote annuali, le tasse di sollecito, i costi di risarcimento, i costi in caso di danno e tutte le altre tasse che possono essere prelevate.

4.6 Assicurazione

Le biblioteche dovrebbero essere assicurate in particolare contro i danni causati dagli elementi naturali. Si consiglia di includerli nelle polizze assicurative dell'organo responsabile. Per il calcolo della somma assicurabile è previsto un valore indicativo di 50 Fr. per media e un importo adeguato per l'attrezzatura, compreso il materiale informatico. Una biblioteca dovrebbe avere anche un'assicurazione di responsabilità civile. Nel caso accolga un'esposizione nei suoi locali, la biblioteca deve stipulare un'assicurazione supplementare.

Le biblioteche pulsano di vita.

Ci si incontra, si legge, si chiacchiera, si parla, si ascolta, si ride, si gioca, si canta ...

5. Comunicazione

La comunicazione si basa sulla strategia della biblioteca e sulle linee guida che ne derivano. Entrambi i documenti contengono i valori, le norme e gli obiettivi ai quali la biblioteca deve attenersi. I principi della comunicazione dovrebbero essere regolati in un concetto di comunicazione separato e, se possibile, elaborati insieme all'esperto/a di comunicazione del comune.

5.1 La comunicazione, un compito della direzione

La comunicazione fa parte dei compiti principali della direzione della biblioteca. La direzione è responsabile di un flusso di informazioni che corrisponda alla cultura aziendale e ai suoi obiettivi (Corporate Identity). Garantisce il buon funzionamento della biblioteca mediante un adeguato scambio di informazioni con il personale (comunicazione interna). Inoltre, fa sì che l'organo responsabile, le autorità, l'utenza e la popolazione siano miratamente informati sulla gestione, le offerte e i servizi della biblioteca in base ai rispettivi interessi (comunicazione esterna). L'obiettivo è trasmettere all'esterno un'immagine positiva dell'istituzione e ancorare nell'opinione pubblica il valore delle offerte della biblioteca in seno al comune. La comunicazione comprende dunque tutte quelle attività che, tramite diversi canali, mirano a informare, a conferire un'identità coerente e riconoscibile alla biblioteca e a creare e mantenere un'immagine positiva.

5.2 Comunicazione interna

La direzione della biblioteca è responsabile di una buona circolazione delle informazioni e degli scambi professionali costanti fra le collaboratrici e i collaboratori. Tali scambi costituiscono la base comunicativa della biblioteca. La comunicazione interna, di regola, ha priorità sulla comunicazione esterna. Un coinvolgimento tempestivo del personale crea la necessaria confidenza con i contenuti e gli obiettivi del lavoro bibliotecario e un sapere comune. Questo permette alla biblioteca di dare di sé un'immagine unita e coerente.

I canali di comunicazione interna stabiliti sono, p. es.:

- le riunioni di gruppo (minimo sei volte all'anno)
- i tool digitali (Wiki, Intranet, Padlet, SharePoint ecc.)
- la bacheca
- i colloqui con il personale (annualmente)

Le decisioni importanti devono essere documentate per iscritto (p. es. verbali delle riunioni di gruppo). Tutti i regolamenti interni e i processi di lavoro sono documentati sotto forma di manuale suddiviso per ambiti (p. es. acquisizione, prestito, sito internet, statistiche, organizzazione di eventi). Questi documenti sono a disposizione di tutto il personale, preferibilmente in formato elettronico. Garantiscono una gestione compe-

tente delle domande ricorrenti e rendono più facile ai/alle nuovi/e collaboratori/trici familiarizzare con il loro lavoro.

5.3 Comunicazione esterna

Anche la comunicazione esterna rientra nelle responsabilità della direzione della biblioteca. In ambito informale può essere sostenuta da rappresentanti dell'organo responsabile (commissione della biblioteca, responsabili politici o comitato dell'associazione) o da collaboratori/trici.

Organo responsabile e autorità

La comunicazione con i/le rappresentanti dell'organo responsabile e delle autorità ha generalmente la priorità rispetto al lavoro di pubbliche relazioni. Si svolge per vie formali e informali.

Lo scambio formale di informazioni avviene nell'ambito delle riunioni degli organi competenti (p. es. commissione della biblioteca, comitato dell'associazione), in cui sono rappresentati sia i membri dell'organo responsabile/delle autorità sia la direzione della biblioteca. Il rapporto annuale, considerato come rapporto d'attività, offre una buona base per informare in modo esaustivo – secondo i dati statistici – sull'utilizzo concreto della biblioteca, le offerte e le manifestazioni così come sui progetti futuri o su eventuali misure di miglioramento.

Anche i modelli informali di comunicazione sono molto importanti: lobbying e networking.

Nel lobbying e nel networking, la comunicazione offensiva e continuativa è fondamentale. Idee e progetti devono essere discussi più e più volte. Questo processo richiede perseveranza, tenacia ed entusiasmo.

- **Organo responsabile:** conformemente ai compiti e alle offerte previsti dalla strategia della biblioteca, l'organo responsabile deve essere informato in merito all'attuazione degli obiettivi della biblioteca con esempi interessanti. Cifre e confronti attirano l'attenzione e costituiscono una buona base di discussione. Per convincere l'organo responsabile della necessità di introdurre un nuovo servizio e di ottenere le relative risorse finanziarie, i suoi vantaggi e i suoi costi devono essere presentati in modo comprensibile.
- **Autorità:** la direzione della biblioteca è visibile in seno al comune e partecipa agli eventi locali (p. es. assemblea comunale, aperitivo con le autorità, aperitivo di Capodanno ecc.). In tal senso la direzione è sostenuta dai/dalle collaboratori/trici.

Relazioni pubbliche

L'informazione e la comunicazione con il pubblico (nel caso delle biblioteche comunali soprattutto con la popolazione del bacino d'utenza) sono di regola l'ultima tappa del processo di comunicazione. Sono di compe-

tenza della direzione della biblioteca. La biblioteca elabora un'identità visiva uniforme con logo (Corporate Design, CD), che utilizza in tutta la sua comunicazione (stampati, etichette, sito internet, firme nell'e-mail, biglietti da visita, badge ecc.). Per lo sviluppo del concetto grafico è consigliabile consultare uno specialista. Il concetto si basa sulla Corporate Identity (CI) definita nelle linee guida. Vedi la *TABELLA 6*.

Le biblioteche sono sostenibili.

Il prestito dei libri è la forma più antica di «shared economy»: condividere i beni e conservarli.

TABELLA 6 | Aumento della visibilità

Canale	Frequenza, aggiornamento	Contenuti, scopo
Sito internet	Continuamente	Contenuti completi, strutturati e aggiornati (alternativa: sito internet del catalogo online), accessibili a tutti, se possibile
Newsletter	Mensilmente	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di registrazione e cancellazione sul sito internet (alternative: blog, wiki ecc.) • Manifestazioni, novità e contenuti simili
Social media	Aggiornamento frequente	Per una gestione seria dei social media sono necessari un concetto chiaro, gruppi target ben definiti e sufficienti risorse di personale. I social media, come Facebook, Twitter e Instagram, sono indicati soprattutto per annunciare le novità della biblioteca
Stampati	Quando necessario	<ul style="list-style-type: none"> • Opuscoli illustrativi • Volantini e manifesti per eventi • Rapporto annuale
Comunicati stampa	Quando necessario	In caso di novità straordinarie (p. es. ristrutturazione, apertura domenicale, nuova direzione), la biblioteca informa i media locali (giornale della regione, radio, TV, agenzia di stampa ecc.)
Agende delle manifestazioni	Regolarmente	Gli eventi vengono pubblicati nelle agende delle manifestazioni online del bacino d'utenza (giornale regionale, sito del comune, organizzazione di marketing locale, ufficio del turismo ecc.) Efficace è il ricorso a piattaforme trasversali che diffondono le informazioni in diversi calendari (p. es. Guidele)
Omaggi pubblicitari	In caso di eventi	P. es. segnalibri, borse, T-Shirt, ombrelli, palloncini, matite e adesivi con il logo della biblioteca
Presenza al di fuori della biblioteca	In caso di eventi	P. es. padiglione dei libri, riscio del libro, stand a esposizioni, eventi al parco, festival di strada, biblioteca in piscina

B. Personale

6. Personale

In biblioteca, come in ogni azienda, il personale è una risorsa centrale. Un organico adeguato, una buona gestione del personale e collaboratori/trici competenti e motivati/e sono fondamentali per un funzionamento professionale della biblioteca e per il suo costante sviluppo. I/le collaboratori/trici della biblioteca adattano le offerte e i servizi, da un lato, alle esigenze dell'utenza e, dall'altro, alle richieste dell'organo responsabile. Tra il personale della biblioteca si annoverano – oltre ai/alle bibliotecari/rie formati/e – anche altri profili professionali legati agli ambiti della mediazione culturale, della comunicazione, della pedagogia ecc.

6.1 Requisiti e competenze

Il personale della biblioteca possiede una profonda conoscenza del comune in cui opera, della sua struttura demografica, delle scuole e delle scuole dell'infanzia presenti, della vita associativa ecc. Sono inoltre richiesti i requisiti e le competenze presentati nella **TABELLA 7**.

Oltre alla formazione biblioteconomica, per i diversi campi di attività sono utili anche conoscenze pedagogiche, competenze nei settori marketing, multimedia e informatica nonché esperienze in istituzioni culturali o nel commercio librario.

6.2 Campi di attività nelle biblioteche

I campi di attività nelle biblioteche sono molteplici e richiedono competenze diverse. Nella ricerca del personale occorre tenere conto che gli ambiti sotto elencati possono essere coperti da membri del team o da specialisti esterni oppure possono anche essere esternalizzati. Vedi la **TABELLA 8**.

I compiti vengono assegnati in modo tale da corrispondere alle competenze dei/delle singoli/e colla-

boratori/trici e della direzione, consentendo loro di utilizzare in maniera ottimale i propri punti di forza e le proprie risorse nello svolgimento dei diversi compiti. Ci possono essere sovrapposizioni all'interno dei campi di attività. I compiti, le competenze e le responsabilità assegnati sono fissati in un mansionario.

La ripartizione delle risorse umane fra i diversi campi di attività dipende dall'orientamento strategico della biblioteca, dagli orari di apertura e dal suo grado di automazione. Valori indicativi sono riportati nella **TABELLA 9**.

6.3 Qualifica del personale

I molteplici compiti di una biblioteca pubblica richiedono un personale ben formato per raggiungere in modo efficiente gli obiettivi stabiliti. Inoltre, la digitalizzazione di tutti gli ambiti sociali e la crescente disponibilità di offerte informative e per il tempo libero digitali hanno un grande influsso sul lavoro nelle biblioteche. Il personale è quindi tenuto a confrontarsi costantemente con nuovi sviluppi e tendenze che vanno oltre i classici temi della biblioteca. Indipendentemente dalle dimensioni della biblioteca, si raccomanda l'assunzione di personale qualificato. Per i compiti in ambito bibliotecario dovrebbe essere assunta almeno una persona con una formazione specifica riconosciuta. È possibile inoltre assumere specialisti provenienti dai seguenti settori:

- gestione culturale
- mediazione culturale, animazione socioculturale
- pedagogia, lavoro sociale
- giornalismo, relazioni pubbliche
- informatica
- risorse umane
- contabilità

TABELLA 7 | Requisiti e competenze

Profilo richiesto	
Personalità	<ul style="list-style-type: none">• Comunicativa• Intraprendente• Aperta nei confronti di tutti• Incline al servizio
Tecnologia dell'informazione e della comunicazione (TIC)	<ul style="list-style-type: none">• Competenza nell'uso dei software (p. es. prodotti Office, CMS)• Competenza nell'uso delle applicazioni web• Familiarità con i media digitali e analogici nonché con gli sviluppi tecnologici• Buone conoscenze nell'ambito della ricerca
Ulteriori requisiti per la direzione della biblioteca	<ul style="list-style-type: none">• Esperienza nel campo del management (gestione del personale, capacità concettuali)• Conoscenze in ambito amministrativo (p. es. contabilità)• Pensiero strategico• Capacità di negoziare

TABELLA 8 | Campi di attività nelle biblioteche

Campo d'attività	Compiti
Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Assunzione e gestione del personale • Supervisione, consulenza, controllo in merito al diritto del personale • Promozione della formazione continua dei/delle collaboratori/trici (anche congressi e convegni)
Direzione	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e direzione • Promozione e pianificazione di sviluppi • Istruzione dei/delle collaboratori/trici • Controllo della qualità
Finanze	<ul style="list-style-type: none"> • Allestimento del preventivo • Gestione della cassa • Controllo delle spese e delle entrate • Conto annuale
Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> • Compiti amministrativi • Elaborazione di statistiche • Rapporto all'attenzione dell'organo responsabile • Rapporto annuale
IT	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei dispositivi elettronici • Gestione delle banche dati • Contatto con i fornitori di sistemi • Amministrazione del sistema di gestione della biblioteca • Gestione del sito internet/CMS
Logistica	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione dei locali della biblioteca • Manutenzione degli impianti tecnici • Rinnovo e manutenzione del mobilio e degli apparecchi
Relazioni pubbliche, lobbying	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing e immagine (Corporate Identity, CI) • Cura dei canali d'informazione • Contatti con i media, lavoro con la stampa • Comunicazione con l'organo responsabile • Rappresentanza della biblioteca verso l'esterno • Partecipazione a eventi di altre istituzioni • Cura dei contatti con servizi regionali, cantonali e nazionali
Mediazione	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione delle collezioni • Visite guidate, visite guidate alle classi • Organizzazione e realizzazione di eventi • Organizzazione di corsi • Lavoro con i gruppi target • Cura dei partenariati e promozione di progetti
Gestione delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione dei media • Catalogazione • Conservazione • Eliminazione
Servizio al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • Prestito • Consulenza, corsi di formazione • Ricerche

Formazione continua

Una formazione continua individuale è indispensabile: dovrebbe aver luogo regolarmente ed essere incoraggiata dalla direzione della biblioteca. Dei corsi adatti in tal senso sono proposti dall'associazione delle biblioteche Bibliosuisse, dall'associazione Bibliotecari, Archivisti e Documentalisti della Svizzera italiana, dai servizi cantonali specializzati e da altri istituti di formazione attivi nel settore (SSB, Bibliomedia, Associazione svizzera dei librai e degli editori, ISMR ecc.).

www.bibliosuisse.ch/fr → Formation → Formation continue

www.bibliomedia.ch/it → Formazione continua

www.bad-si.ch

6.4 Fabbisogno di personale

Il numero di posti di lavoro necessari nelle biblioteche dipende da diversi criteri:

- Mandato specifico della biblioteca
- Superficie della biblioteca, struttura architettonica: in particolare, le biblioteche su più piani richiedono più personale

- Gestione delle collezioni: si raccomandano l'ordine permanente per l'acquisto dei media, l'esternalizzazione dell'equipaggiamento dei media e l'utilizzo di dati di terzi per la catalogazione, in modo che il personale possa occuparsi di altre attività
- Orari di apertura, numero di eventi: se la biblioteca vuole posizionarsi come luogo sociale e sede di eventi (a seconda dell'orientamento strategico), gli orari di apertura sono più lunghi e il fabbisogno di personale aumenta
- Funzione supplementare quale biblioteca scolastica: vedi le **Normes pour bibliothèques scolaires (CLP, 2014)**: www.bibliosuisse.ch/fr → Shop → Téléchargement
- Funzione quale centro regionale: a fronte di una maggiore offerta è necessario più personale
- Se il fabbisogno di personale dipende dalle dimensioni del comune, valgono i valori indicativi riportati nella **TABELLA 10**. Per le biblioteche con un bacino di utenza di oltre 2500 abitanti, il tasso d'occupazione non dovrebbe essere inferiore al 50 % per la direzione e del 30 % per i/le collaboratori/trici.

TABELLA 9 | Risorse umane

Attività	Fattori determinanti	Percentuale risorse umane
Servizio al pubblico <ul style="list-style-type: none">• Prestito• Informazione• Controllo, ricollocazione• Prenotazioni	A dipendenza dell'occupazione del banco prestiti: in base alle circostanze si può prevedere la presenza di una sola persona durante le ore non di punta.	25–50 %
Gestione delle collezioni <ul style="list-style-type: none">• Acquisizione• Equipaggiamento• Catalogazione• Eliminazione	Si consigliano: <ul style="list-style-type: none">• ordine permanente per l'acquisizione dei media• esternalizzazione dell'equipaggiamento dei media• utilizzo di dati di terzi per la catalogazione	10–15 %
Mediazione <ul style="list-style-type: none">• Consulenza• Visite• Manifestazioni, eventi• Formazione• Progetti	Dipende dall'orientamento strategico della biblioteca. Si può ricorrere a mediatori/trici esterni/e.	30–50 %
Relazioni pubbliche, lobbying <ul style="list-style-type: none">• Sito internet, social media, flyer• Relazioni con i media• Comunicazione con l'organo responsabile• Networking		5–10 %
Amministrazione, formazione continua <ul style="list-style-type: none">• IT• Statistiche, rapporto annuale• Rapporto all'attenzione dell'organo responsabile• Formazione continua		10–15 %

TABELLA 10 | Fabbisogno di personale

Numero di abitanti	Fabbisogno di personale (Percentuale d'impiego)
fino a 1000	< 70%
fino a 2500	> 70%
fino a 5000	70-200%
fino a 10 000	150-300%
da 10 000	> 300%

6.5 Mansionario

Quando si assumono nuovi/e collaboratori/trici, il mansionario serve come base. Aiuta a definire il profilo della posizione da ricoprire nel modo più completo possibile, elenca i compiti da svolgere e indica le aspettative nei confronti del/della futuro/a titolare del posto di lavoro. Il mansionario specifica anche le competenze legate all'impiego e la relazione con altri impieghi (organizzazione, modalità di delega e sostituzione).

Inoltre, il mansionario funge da base per il capitolato d'oneri e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi da parte sia del/della titolare del posto sia della direzione.

6.6 Contratto di lavoro, certificato di lavoro, attestato di lavoro

Il contratto di lavoro regola il rapporto di lavoro fra datore di lavoro e dipendente. Se non diversamente concordato, valgono le disposizioni degli artt. 319 e segg. del Codice delle obbligazioni.

Il certificato di lavoro informa sul tipo e la durata del rapporto di lavoro, la funzione, le prestazioni e il comportamento del/della dipendente. Il certificato di lavoro non deve intralciare il futuro professionale del/della dipendente: deve quindi essere formulato in modo benevolo ma veritiero.

Se il/la dipendente lo desidera, anziché il certificato di lavoro si può rilasciare un attestato di lavoro. È anch'esso un documento ufficiale che informa sul rapporto di lavoro ma non contiene valutazioni.

6.7 Volontariato

Per molti la biblioteca è un luogo attraente che frequentano per interesse personale ma a cui amano anche dedicare il proprio tempo. Sono disposti a portare le proprie competenze specifiche su base volontaria, contribuendo all'ulteriore sviluppo dell'offerta della biblioteca. Questo permette anche di acquisire nuovi/e utenti e rafforzare la loro fidelizzazione.

I/le collaboratori/trici volontari/e possono così integrare il lavoro del personale regolare della biblioteca. Non dovrebbero essere impiegati per svolgere lavori specialistici in biblioteca, ma per occuparsi di servizi particolari e supplementari. Raccontare storie, aiutare con i compiti a casa o leggere insieme sono

esempi di attività che già in molte biblioteche sono svolte da volontari/e. Il loro impiego può comunque sostenere la biblioteca anche in molti altri campi.

La collaborazione con i/le volontari/e è diversa dalla collaborazione con il personale retribuito. I/le volontari/e partecipano per una motivazione personale, che deve essere incoraggiata e sostenuta dai/dalle collaboratori/trici della biblioteca retribuiti.

Una buona supervisione dei/delle volontari/e necessita di risorse sufficienti. Prima di iniziare la collaborazione con i/le volontari/e, occorre chiarire, dopo aver ottenuto il consenso da parte dei/delle collaboratori/trici regolari, se sono disponibili risorse interne per il lavoro in questione. Si consiglia di stipulare con i/le volontari/e un accordo di prestazione che regoli le condizioni di collaborazione, la copertura assicurativa e un eventuale rimborso spese.

I bibliotecari?
Un tesoro
sconosciuto.

La biblioteca è gestita
da persone che hanno
competenze incredibili:
non dovrebbe essere
un segreto!

C. Infrastruttura

7. Locali

La biblioteca è un luogo stimolante e accogliente per tutta l'utenza. Invita a soffermarsi, presenta le sue offerte in modo ottimale e favorisce l'incontro e lo scambio tra gli/le utenti.

7.1 Informazioni generali

I locali della biblioteca sono concepiti per compiti specifici, adattati all'ambiente e alle realtà locali.

Che si tratti di una nuova costruzione o dello sviluppo di locali esistenti, il progetto deve essere pianificato di conseguenza e includere un'analisi dei bisogni. A tale scopo la biblioteca elabora un piano di sviluppo che anticipa le esigenze per diversi anni o tiene conto di evoluzioni future nella sua strategia. Il progetto viene realizzato in collaborazione con gli organi di controllo, gli architetti e i progettisti della biblioteca. Il personale della biblioteca deve essere rappresentato nella commissione edilizia e nei gruppi di progetto. Le biblioteche pubbliche sono obbligate a rispettare la legge sui disabili quando costruiscono nuovi locali o trasformano quelli esistenti.

7.2 Posizione, accessibilità, edificio

Posizione e accessibilità

La biblioteca si trova in una posizione attrattiva, molto frequentata, facilmente accessibile. Se possibile, è situata al pianterreno. La biblioteca può anche essere integrata, per esempio, in un centro comunale, commerciale o ricreativo e sfruttare così sinergie interessanti. Una biblioteca ben frequentata contribuisce a rendere attrattivo un quartiere o un luogo.

La biblioteca deve essere indicata sui pannelli informativi del comune, nonché su mappe e cartine della città (p. es. mappa locale, map.search.ch ecc.). Segnaletica e cartelli conducono alla biblioteca. La biblioteca è facilmente raggiungibile:

- a piedi
- in bicicletta su piste ciclabili sicure
- con i mezzi pubblici
- in automobile (dovrebbero esserci parcheggi a disposizione)

La biblioteca dista al massimo 10 minuti dalla fermata dei mezzi pubblici più vicina.

Edificio

L'edificio che ospita la biblioteca invita l'utenza ad entrare. La biblioteca è ben riconoscibile per la sua architettura e per la sua segnaletica di grandi dimensioni, ben leggibile.

TABELLA 11 | Edificio

Aree	Descrizione
Accesso	La biblioteca si trova preferibilmente al pianterreno ed è quindi facilmente accessibile a persone con mobilità ridotta, genitori con passeggini ecc.
Entrata	<ul style="list-style-type: none">• Ben riconoscibile• Sicura• Ben illuminata• Orari di apertura visibili dall'esterno• Accessibile a persone con mobilità ridotta• Entrata propria (in caso ci siano altri negozi nello stesso edificio)
Dintorni	<ul style="list-style-type: none">• Dintorni accoglienti• Rastrelliera per biciclette• Parcheggi• Possibilità di restituire i libri anche al di fuori degli orari di apertura

7.3 Interno

L'interno della biblioteca è attraente e invita a soggiornarvi. Lo spazio è suddiviso in diverse aree, la cui destinazione specifica è suggerita dall'arredamento. Ogni area è caratterizzata da una buona segnaletica e da un design stimolante e chiaro. Ne consegue un'impressione generale di spazio e accoglienza. I locali della biblioteca sono arredati in modo funzionale e soddisfano i seguenti requisiti:

- mobili ergonomici sia per l'utenza sia per il personale
- barriere fisiche appena percettibili fra lo spazio riservato al personale e lo spazio per l'utenza; scaffali bassi e indipendenti
- numerose prese di corrente e connessioni di rete e Internet
- accesso WLAN sicuro e gratuito
- spazio sufficiente per manifestazioni
- ventilazione e climatizzazione; riscaldamento
- buona illuminazione

Le esigenze specifiche di alcuni gruppi della popolazione (persone con mobilità ridotta, bambini, anziani ecc.) e le esigenze funzionali dei servizi proposti sono al centro della pianificazione degli spazi.

7.4 Cifre

Calcolo delle superfici

TABELLA 12 | Calcolo delle superfici

Numero di abitanti della comunità di riferimento	Superficie per 1000 abitanti (in m ²)	Superficie (in m ²)
1000	–	120
2500	50	125
5000	45	225
10 000	40	400
da 10 000	40	> 400

La superficie minima di una biblioteca è di 120 m².

Questa formula deve essere adattata alla situazione, p. es. per una rete di biblioteche (con filiali), per una biblioteca su più piani, per una strategia specifica ecc. Per i comuni più grandi la situazione deve essere valutata caso per caso: si deve comunque tener conto che una biblioteca deve sempre avere spazi chiaramente definiti.

Suddivisione degli spazi

Anche se la suddivisione degli spazi dipende dalle esigenze specifiche dell'utenza, le seguenti percentuali approssimative possono servire ad orientarsi.

TABELLA 13 | Suddivisione degli spazi

Aree	Percentuale
Spazio riservato al pubblico	45%
Collezioni	30%
Ufficio e amministrazione	10–15%
Magazzino, cantina	5–10%

Variabili

La ripartizione degli spazi dipende dalle variabili presentate nella TABELLA 14.

TABELLA 14 | Variabili

Funzione	Superficie approssimativa
Superficie per le collezioni	11–15 m ² per 1000 media fisici, comprese superfici di passaggio (secondo l'altezza degli scaffali)
Superficie per le postazioni di lavoro	2,3 m ² per postazione di lavoro
Superficie per lavori in gruppo	0,9 m ² per posto seduto
Numero di posti a sedere per il pubblico	Almeno 10 posti a sedere più 1 posto supplementare ogni 1000 abitanti
Superficie per manifestazioni	Almeno 30 m ² (per biblioteche grandi: 10 m ² ogni 1000 abitanti)
Uffici, superfici di passaggio, entrata	11 m ² ogni 1000 abitanti

8. Tecnologie dell'informazione e della comunicazione

L'informatizzazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nelle biblioteche sono ormai un dato di fatto. Dal punto di vista organizzativo sono indissolubilmente legati alle attività di servizio, ma soprattutto sono supporti privilegiati dei contenuti informativi, documentari e culturali che costituiscono la biblioteca. L'informatica è dunque solo un mezzo per adempiere al mandato della biblioteca e non un fine in sé.

Ogni progetto TIC o ogni sviluppo TIC deve perseguire almeno uno di seguenti obiettivi:

- facilitare l'accesso alle informazioni o alle offerte della biblioteca
- semplificare i compiti ripetitivi mediante l'automazione per favorire le attività che hanno un valore aggiunto (accoglienza, gestione delle collezioni, mediazione culturale e digitale)
- ampliare la funzione di consulenza e di orientamento della biblioteca in merito all'informazione e alla cultura digitali

8.1 Organizzazione generale

La biblioteca elabora una strategia TIC specifica in funzione della sua organizzazione, dei suoi compiti e dei suoi progetti culturali.

Raramente la biblioteca è autonoma in materia di TIC. Indipendentemente dalle sue condizioni amministrative, è bene che la biblioteca collabori strettamente con il comune, che può consigliarla e assisterla.

Dato che di solito i progetti TIC sono molto costosi, in genere sono oggetto di un appalto pubblico. Anche quando questo non è il caso, la biblioteca presta attenzione ai seguenti punti:

- elaborazione delle richieste per ogni progetto TIC (capitolato)
- richiesta di preventivo a diversi fornitori
- stesura di contratti dettagliati per l'acquisizione di servizi, materiale o software nonché per la manutenzione e l'hosting. Spesso la biblioteca non è indipendente da questo punto di vista ma ottiene l'infrastruttura necessaria tramite il comune

8.2 Software per le biblioteche

La biblioteca dispone di un software specifico per la gestione delle biblioteche conforme agli standard attuali in materia di struttura e di scambio di dati.

Il software per le biblioteche è l'elemento centrale dell'informatica per le biblioteche e rappresenta uno degli strumenti di lavoro più importanti. I costi e l'entità variano notevolmente e dipendono dal volume delle collezioni, dal numero dei prestiti e, soprattutto, dalla funzionalità desiderata. Se la biblioteca fa parte di una rete, può non avere alcun influsso sulla scelta del software; approfitta però della rete per i suoi servizi.

Per quanto riguarda i moduli di base, si devono osservare i seguenti punti:

- Per la banca dati bibliografica:
 - utilizzo del formato per i dati bibliografici MARC (MARC21, UNIMARC ecc.)
 - gestione delle voci di autorità
 - possibilità di importare dati bibliografici e voci di autorità mediante la partecipazione a una rete bibliotecaria o attraverso un'interfaccia
 - integrazione di media elettronici
- Per il prestito e la gestione dell'utenza:
 - possibilità di comunicare con altri sistemi per l'automazione o tramite servizi web
 - flessibilità nell'impostazione delle condizioni di prestito
 - possibilità di autoprestito
 - possibilità di entrare a far parte di una rete
- Per le statistiche e le pubblicazioni:
 - disponibilità di statistiche di base (Statistica svizzera delle biblioteche)
 - permette la definizione di rapporti e indicatori specifici per le biblioteche
 - permette l'estrazione e l'esportazione di dati bibliografici
 - pubblicazione e diffusione di comunicati per il pubblico mediante diversi canali (posta, e-mail, SMS)

RFID

La tecnologia RFID (Radio Frequency Identification) consente l'identificazione senza contatto dei media e delle tessere utenti per una gestione dei prestiti più efficiente. Con la RFID, inoltre, i media sono protetti dal furto.

Oltre ai media, anche le tessere utenti possono essere dotate di chip RFID. In questo modo si può garantire all'utenza l'accesso alla biblioteca anche al di fuori degli orari di apertura regolari mediante un lettore RFID installato sulla porta d'entrata (Open Library).

Visti i costi relativamente elevati, l'utilizzo per l'automazione dei prestiti è consigliato soprattutto alle biblioteche di medie e grandi dimensioni.

8.3 Catalogo e portali

La presenza della biblioteca sul web consiste solitamente in un catalogo online, in un sito internet istituzionale e in diversi account sui social media. Tramite il catalogo online l'utenza può accedere a un conto utente con funzioni di base (visione sui prestiti in corso, rinnovi, prenotazioni). Il sito della biblioteca o quello del comune forniscono le informazioni pratiche generali: contatti (indirizzo postale, e-mail, telefono), orari di apertura, condizioni di utilizzo, eventi ecc.

Lo sviluppo delle tecnologie web consente oggi

di riunire diverse funzioni in cataloghi online di nuova generazione, che si presentano come portali grazie alla combinazione di differenti moduli di servizi. Questi siti internet permettono di ampliare l'interattività e l'offerta di servizi. A medio termine devono essere sviluppate le seguenti funzionalità principali:

- Arricchimento del catalogo con dati esterni (sintesi, grafici, commenti ecc.)
- Ricerca e visualizzazione di numerosi risultati grazie all'utilizzo di tecnologie del web semantico e dello standard RDA (Resource Description and Access) o del modello FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records)
- Accesso al catalogo tramite app o web design responsivo (computer, tablet, smartphone ecc.).
- Ricerca completa:
 - integrazione del catalogo in una rete regionale
 - un Discovery tool di ricerca permette di accedere con un'unica ricerca a più banche dati, p. es. alle risorse digitali offerte dalla biblioteca
- Autenticazione unica: il login al conto utente consente l'accesso a tutte le risorse digitali offerte dalla biblioteca.
- Content Management System (CMS): un software per la pubblicazione dinamica di informazioni, a seconda del contenuto, con link al catalogo e/o a risorse digitali, come p. es. documentazioni, bibliografie, «I nostri consigli», calendario degli eventi ecc.
- Interattività con l'utenza e collegamento ai social media

8.4 Accesso informatico

La biblioteca ha il compito di garantire a tutti un accesso equo ai dispositivi elettronici e agli strumenti informatici della vita quotidiana.

WLAN

L'accesso a una rete WLAN gratuita e sicura è indispensabile in biblioteca. Se il comune mette a disposizione dei punti di accesso pubblici, la biblioteca ne garantisce l'accesso. In caso contrario, la biblioteca offre una propria rete.


L'accesso alla rete WLAN permette l'utilizzo sia dei contenuti liberi disponibili in internet, sia delle offerte digitali concesse in licenza dalla biblioteca.

Postazioni di lavoro pubbliche

Le postazioni di lavoro pubbliche sono dotate di tutte le funzionalità (Internet, prodotti Office, catalogo online ecc.). In presenza di un numero importante di postazioni di lavoro, si consiglia di utilizzare un software per la gestione delle postazioni di lavoro pubbliche informatizzate.

Tablet/computer portatili

La messa a disposizione di tablet e computer portatili persegue generalmente obiettivi diversi da quelli della messa a disposizione di postazioni di lavoro informatizzate e dipende dalla politica relativa alle collezioni e alla mediazione. I dispositivi mobili sono utilizzati di regola per promuovere una particolare risorsa digitale (p. es. un chiosco digitale), per le visite di classi (o altre attività di mediazione) o come media interattivi, p. es. per la presentazione di documenti, per intrattenimento o per esposizioni.



Le biblioteche sono in rete.

La biblioteca gestisce software, cataloghi e diverse risorse in collaborazione con altre biblioteche.

D. Offerte e servizi

9. Utilizzo

Il servizio al pubblico della biblioteca è organizzato in modo tale che i compiti definiti possano essere svolti in maniera ottimale. Il regolamento d'utilizzo informa sulle condizioni d'utilizzo (vedi [4.4 Regolamento d'utilizzo](#)).

9.1 Prestito

Le biblioteche pubbliche devono essere concepite come biblioteche ad accesso libero. Le loro collezioni devono essere disponibili per il prestito nel modo più completo possibile. I fondi in consultazione o provenienti dal magazzino devono costituire l'eccezione in casi particolari.

Se i media sono dotati di etichette RFID, l'autoprestito deve essere la norma. Così il personale può concentrarsi sulla consulenza e sull'informazione.

9.2 Tessere utenti, abbonamenti

Per prendere in prestito i media gli/le utenti devono essere registrati/e e necessitano di una carta utente, una tessera utente, un abbonamento o un documento simile. Di norma questa tessera è personale. Per i bambini e i ragazzi dovrebbe essere gratuita. Se necessario, può essere addebitata una tassa d'iscrizione.

9.3 Orari di apertura

Perché la biblioteca possa essere utilizzata, dev'essere aperta regolarmente negli orari in cui la maggior parte della popolazione può andarci.

Gli orari di apertura del sabato sono molto diffusi e di solito ben sfruttati. Diverse biblioteche pubbliche sono aperte anche la domenica. L'apertura domenicale dovrebbe essere offerta almeno nel semestre invernale. Da più parti vengono proposte l'estensione degli orari di apertura mediante interventi tecnici (Open Library) e l'apertura dei locali della biblioteca senza personale. Si raccomandano fortemente orari di apertura prolungati e, in caso di ristrutturazioni, dovrebbero essere creati i presupposti per poterli introdurre.

Gli orari minimi di apertura delle biblioteche comunali sono:

TABELLA 15 | Orari di apertura

Numero di abitanti nel bacino d'utenza	Ore e giorni di apertura
fino a 1000	10 h/4 giorni
fino a 2500	12 h/4 giorni
fino a 5000	18 h/5 giorni
fino a 10 000	30 h/6 giorni
da 10 000	40 h/6 giorni

9.4 Informazioni e consulenza

Fornire informazioni e consulenza è una componente essenziale del servizio al pubblico. L'utenza deve poter rivolgere in qualsiasi momento le proprie domande a un/a collaboratore/trice competente in grado di dare informazioni pertinenti. Una persona che sappia indicare le nuove pubblicazioni, le acquisizioni recenti della biblioteca o dove si trovano i media desiderati e che aiuti a fare ricerche nel catalogo. Una persona, inoltre, che ascolti gli interessi e le esigenze dell'utenza, consigli manifestazioni, informi sulle offerte della biblioteca e accolga suggerimenti.

Questo servizio al pubblico è fondamentale per un buon contatto iniziale, per permettere di orientare verso altri servizi e per l'attività di mediazione della biblioteca.

Per essere vicina all'utenza, è bene che la biblioteca adotti nuove pratiche per incontrarla, come p. es. il «Floorwalking».

Aperta
12 ore al
giorno
7 giorni su 7.

La biblioteca ha orari di apertura consoni al modo di vivere del suo pubblico.

10. Collezioni

Le collezioni sono composte da media analogici e digitali (media stampati, non-book e media elettronici in italiano e in altre lingue) e possono essere integrate da altre offerte (p.es. articoli di ludoteca, robotica, attrezzi, kit multimedia). Vengono costantemente mantenute, ampliate e sviluppate ulteriormente per soddisfare al meglio le aspettative, le esigenze e gli interessi in continua evoluzione dell'utenza. La composizione delle collezioni si basa sulle direttive indicate dalla strategia della biblioteca.

10.1 Profilo delle collezioni

Il profilo delle collezioni è elaborato sulla base di un'analisi del bacino d'utenza, degli obiettivi e dei gruppi target della biblioteca. Se l'accordo di prestazione o gli obiettivi concordati con l'organo responsabile (comune politico, scuola) contemplano delle direttive specifiche relative alle collezioni, queste devono essere prese in considerazione. Il profilo delle collezioni è controllato regolarmente (ogni 3–5 anni).

10.2 Gestione delle collezioni

Le seguenti condizioni quadro sono determinanti per lo sviluppo e il mantenimento delle collezioni:

- fonti di approvvigionamento (fornitori)
- condizioni (sconti, copie in visione ecc.)
- mezzi finanziari (credito d'acquisizione)
- criteri di eliminazione
- esternalizzazione (ordine permanente, utilizzo di una rete di media digitali, come p. es. «MLOL»)

Ogni anno viene redatto un inventario delle collezioni per avere una visione d'insieme su:

- utilizzo delle collezioni: numero di prestiti, tasso di rotazione, tasso di eliminazione
- numero di nuovi titoli e di esemplari
- ponderazione narrativa/saggistica
- numero di opere per area tematica
- consistenza delle collezioni
- tipi di media/collezioni digitali
- lingue

Acquisizione

La biblioteca ordina i media nelle librerie locali o da altri fornitori (online) o li acquista direttamente sul posto. Le librerie locali presentano regolarmente le novità. È possibile anche acquistare insieme a classi scolastiche o altri gruppi.

Si consiglia di esternalizzare il processo di ordinazione di una parte delle collezioni a un prestatore di servizi esterno (ordine permanente).

Catalogazione e preparazione

Tutti i media sono catalogati e inventariati secondo standard formali (parole chiave, aree tematiche). È da preferire, per il maggior numero possibile di collezioni, l'importazione di dati tramite una rete di biblioteche, altri cataloghi o ordini permanenti, perché questo riduce il tempo di lavoro e i costi (vedi [6.2 Campi di attività nelle biblioteche](#)). La preparazione dei media avviene secondo gli standard delle biblioteche; se possibile, è affidata a un prestatore di servizi esterno.

Presentazione delle collezioni

I media catalogati sono esposti in modo da essere liberamente accessibili. Le alternative a una classificazione sistematica sono delle presentazioni a tema, per gruppi target specifici o per pittogrammi.

10.3 Media digitali

I media digitali stanno aumentando in maniera importante nelle biblioteche, sia come parte delle collezioni, sia nel loro utilizzo. Per le biblioteche sono importanti, perché vengono richiesti dall'utenza e perché le biblioteche vogliono contrastare il divario digitale proponendo offerte digitali e il loro uso. Si può usufruire dei media digitali sulle apposite piattaforme 24 ore su 24 e questo aumenta l'accessibilità alle collezioni della biblioteca.

I media digitali delle biblioteche pubbliche attualmente non possono essere classificati – nella classica gestione delle collezioni delle biblioteche –

TABELLA 16 | Collezioni

Valore indicativo consigliato per il volume delle collezioni
1,5 fino a 2 media analogici e digitali per abitante del comune o del bacino di utenza
Valore indicativo consigliato per il rinnovo annuale delle collezioni
10–20 % per i media analogici e digitali
Tasso di rotazione
Il numero dei prestiti diviso per il volume delle collezioni dà il tasso di rotazione. Questo dovrebbe essere in media di 3,5.

come un ulteriore tipo di media, perché le biblioteche hanno troppo poco controllo sulle loro offerte digitali e dipendono molto da singoli fornitori. I media digitali non possono essere acquistati, ma solo concessi in licenza, il che dà alle biblioteche meno diritti su questi media e, di conseguenza, meno spazio di manovra. Al momento non ha senso elaborare un concetto di inventario che includa sia i media digitali sia quelli analogici.

Esistono diverse modalità di utilizzo dei media digitali. Ci sono offerte di media da scaricare, che poi possono essere utilizzati offline dall'utenza. Altri media sono trasmessi in streaming e se ne può fare uso solo con una connessione internet attiva. Queste due forme di offerte sono destinate a usi diversi. I media utilizzati in viaggio o in giro dovrebbero preferibilmente essere disponibili per il download. I media usati principalmente a casa possono essere trasmessi in streaming.

Tutti i media per tutti.

La biblioteca fornisce accesso a ogni fonte di informazione a tutti gli interessati.

11. Luogo di mediazione e di incontro

In quanto istituzioni liberamente accessibili e inclusive, le biblioteche sono al centro della vita sociale e culturale del comune. Grazie all'offerta di spazi e servizi confacenti, all'organizzazione di eventi e alla realizzazione di progetti, le biblioteche si pongono come luoghi di incontro, cultura e formazione, preferibilmente in collaborazione con altre istituzioni della regione.

11.1 Premesse

Il posizionamento della biblioteca nell'ambito della mediazione e come luogo di incontro è una decisione strategica che spetta alla direzione della biblioteca in collaborazione con l'organo responsabile. Le premesse per tale sviluppo sono le seguenti:

- **Infrastruttura:** La biblioteca dispone di locali attrattivi. Crea spazi aperti che da un lato offrono un ambiente piacevole dove soffermarsi e dall'altro permettono di organizzare manifestazioni. Mette a disposizione, inoltre, mobili e attrezzature che l'utenza o le istituzioni partner possono usare autonomamente (vedi [7 Locali](#)).
- **Orari di apertura:** Gli orari di apertura della biblioteca sono generosi e rispondono ai bisogni dei gruppi target (vedi [9.3 Orari di apertura](#)).
- **Risorse umane:** Per l'organizzazione di eventi e progetti devono essere a disposizione risorse umane qualificate. Si raccomanda di impiegare personale formato in questo campo, possibilmente con una percentuale minima del 40% (vedi [6.3 Qualifica del personale](#)).
- **Partecipazione:** La biblioteca è al servizio dell'utenza. Per poter includere le conoscenze, gli interessi e le esigenze degli/delle abitanti del suo bacino d'utenza, la biblioteca deve essere costantemente in dialogo con loro. Questo posizionamento della biblioteca si riflette anche in un programma variato e partecipativo.
- **Cooperazione:** La collaborazione con partner nelle vicinanze crea sinergie e offre anche la possibilità di portare alla biblioteca ulteriore know-how.

11.2 Offerte

La biblioteca stabilisce le proprie priorità in funzione del contesto locale. Determina i gruppi target, gli interessi, le esigenze e le lacune nell'offerta basandosi su un'analisi della struttura della popolazione, delle offerte delle biblioteche nei dintorni e di altre istituzioni attive in ambito educativo, culturale e sociale. La biblioteca definisce i servizi che deve e può offrire tenendo conto delle sue risorse e gli obiettivi da perseguire.

La fornitura di spazi e di altri servizi, l'organizzazione di eventi e la realizzazione di progetti richiedono grande competenza, risorse e – a seconda dell'of-

ferta – anche competenze elevate per gestire le infrastrutture e le attrezzature. Per questi aspetti è particolarmente importante avviare cooperazioni e collaborare con istituzioni partner. Solitamente per il finanziamento è necessario ricorrere anche a fondi di

terzi. Il coinvolgimento di volontari/e in determinati ambiti può essere sensato nell'ottica di un approccio partecipativo (vedi **6 Personale**): permette di usufruire di preziose competenze e di aprirsi a nuovi segmenti di utenza.

TABELLA 17 | Offerte

Prestazione	Offerte
<p>Luogo di soggiorno: Grazie a locali attrattivi e spaziosi, la biblioteca può diventare un luogo di soggiorno per una utenza diversificata e dunque un importante luogo pubblico in seno al comune</p>	<p>Possibili offerte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • area caffè/tè • postazioni di lavoro, spazi di co-working • aree di gioco, creatività e soggiorno • infrastruttura per riunioni ed eventi per uso proprio o da affittare a gruppi esterni
<p>Manifestazioni: Mediante un ampio programma di eventi rivolti ai gruppi target più importanti, la biblioteca diventa un luogo di incontro all'interno del comune, un luogo di cultura e di democratizzazione. Le manifestazioni possono avere le seguenti funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • funzione formativa (promozione linguistica e della lettura, utilizzo di media e applicazioni digitali, promozione del pensiero democratico) • funzione sociale e inclusiva (punto di incontro del comune, luogo di discussione e di scambio) • funzione creativa (luogo di creazione) • intrattenimento e attività ricreativa 	<p>Mediazione e attività per il tempo libero:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visite guidate, formazioni • conferenze, letture, dibattiti • esposizioni • animazione linguistica e alla lettura, extrascolastica (Nati per leggere, «Family literacy», l'ora del racconto ecc.) • laboratori e corsi (corsi di lingua, scrittura, fumetto, artigianato, programmazione ecc.) • laboratori a carattere sperimentale (p. es. sperimentare nuove tecnologie o software in Makerspace ecc.) • forum: club di lettura, gruppi di discussione interculturale, circoli di utenti abituali, caffè per anziani, «Biblioteca vivente» • eventi: pomeriggi di gioco, LAN party, Game Night, cena in giallo, brunch, mercatini ecc. <p>Collaborazione con istituzioni sociali e di formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • animazione alla lettura per e con asili nido, gruppi di gioco, scuole dell'infanzia, scuole* • laboratori e offerte di mediazione nella formazione per adulti (centri di formazione per adulti, «Leggere e Scrivere») • laboratori e offerte di mediazione nella formazione per gruppi target di istituzioni sociali (servizio sociale, ufficio per l'integrazione, ente assistenziale) <p>Eventi al di fuori della biblioteca: Offerte della biblioteca e animazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • in piscina • al parco, in piazze pubbliche, in quartieri discosti • in centri di accoglienza
<p>Ulteriori possibili servizi: Premessi ampi orari di apertura e un'elevata frequenza, la biblioteca è destinata a fornire alla popolazione ulteriori servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Libri, riviste • Non-books • Media elettronici, licenze • Dati di catalogazione (importazione dei dati) • Collezioni in prestito • Attrezzatura

* Le possibilità di cooperazione e le offerte di mediazione con e per le scuole sono trattate dettagliatamente nel capitolo 7 delle Normes pour bibliothèques scolaires (CLP, 2014). www.bibliosuisse.ch/fr → Shop → Téléchargement

E. Gestione della qualità

12. Controllo della qualità e del raggiungimento degli obiettivi

Per adempiere al loro mandato, le biblioteche devono valutare e rivedere continuamente le loro prestazioni. I servizi devono sempre essere adattati alle esigenze e agli interessi dell'utenza e al mandato politico. Devono inoltre essere ottimizzati utilizzando le risorse in modo responsabile.

12.1 Statistiche

Le statistiche rappresentano la base per la valutazione dei servizi e del funzionamento della biblioteca. I dati raccolti forniscono informazioni sul suo utilizzo e consentono di mettere in atto eventuali misure di miglioramento, chiedere sostegno all'organo responsabile, mostrare il proprio sviluppo negli anni e confrontarsi con biblioteche simili (benchmarking).

Statistica svizzera delle biblioteche

La statistica svizzera delle biblioteche fa parte della banca dati dell'Ufficio federale di statistica. Tutte le biblioteche devono mettere a disposizione i loro dati a questo scopo. Ciò permette di avere un quadro complessivo del panorama bibliotecario svizzero e la singola biblioteca può confrontarsi con biblioteche in ambienti simili, con strategie e dimensioni analoghe.

www.bfs.admin.ch → Trovare statistiche → 16 – Cultura, media, società dell'informazione, sport → Rilevazioni → [Statistica svizzera delle biblioteche](#)

Dati statistici

I dati statistici di base, senza alcuna pretesa di completezza, sono:

- numero di abitanti/allievi del comune, della regione o di un'istituzione
- utenti registrati/e
- utenti attivi/e
- visitatori/trici
- collaboratori/trici remunerati/e (numero ed equivalente a tempo pieno)
- superficie
- numero di posti a sedere e/o postazioni di lavoro per l'utenza
- numero di giorni di apertura
- orari di apertura
- offerta complessiva di media
- aumento annuale delle collezioni
- numero di prestiti
- numero di visite guidate, corsi di formazione, eventi

12.2 Obiettivi e criteri di qualità

I criteri di qualità sono definiti dal valore attribuito alla prestazione e dal livello che la biblioteca desidera raggiungere. Questi criteri possono riguardare diversi ambiti, come la logistica (ubicazione, arredamento), i media (stato, rinnovo, tasso di rotazione), i servizi (prestito, utilizzo, orari di apertura, eventi), l'amministrazione (finanze, personale). I valori definiti si orientano alle raccomandazioni stabilite in base alla dimensione della biblioteca (determinata dal bacino d'utenza). Alcuni esempi (non esaustivi):

Finanze

Per il calcolo dei costi di gestione annuali (costi complessivi) si raccomanda di calcolare un minimo di 35 Fr. per abitante del comune o del bacino d'utenza (vedi [3.2 Costi di gestione](#)).

- Il preventivo della biblioteca corrisponde a questa raccomandazione?
- Le spese e le entrate della biblioteca corrispondono al preventivo?

Personale

- Le linee guida raccomandano percentuali di lavoro adeguate (vedi [6.4 Fabbisogno di personale](#)).
- La biblioteca raggiunge le percentuali di lavoro raccomandate?
- Vengono effettuati ogni anno colloqui con i/le collaboratori/trici per valutare la loro soddisfazione?
- Il salario è adeguato?

Sicurezza

- I dati della biblioteca (dati di catalogo, documenti ecc.) vengono regolarmente salvati?
- La protezione dei computer (programmi antivirus ecc.) è sufficiente (vedi [4.1 Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati](#))?

Logistica

- La superficie e l'arredamento della biblioteca sono conformi al minimo raccomandato (vedi [7.3 Interno](#) e [7.4 Cifre](#))?
- Come sono gli orari di apertura (vedi [9.3 Orari di apertura](#))?

Collezioni

- La biblioteca dispone della quantità minima di media consigliata (vedi **10 Collezioni**)?
- Il rinnovo delle collezioni è adeguato?
- L'utilizzo delle collezioni è soddisfacente (numero dei prestiti per documento)?

Servizi

- Com'è la frequenza in biblioteca (numero entrate)?
- Quanti sono i prestiti in rapporto agli anni precedenti?
- Quante manifestazioni sono state organizzate nel corso dell'anno?
- Quanti sono stati i partecipanti nel complesso? Quante classi hanno visitato la biblioteca?

12.3 Analisi dei rischi e opportunità

L'analisi dei rischi permette di valutare e prevedere cosa potrebbe succedere. I rischi possono anche essere considerati come opportunità che possono portare a cambiamenti positivi (misure preventive). Dato che ogni biblioteca opera in un contesto socio-culturale, economico e politico diverso, i rischi e le opportunità non sono sempre paragonabili.

TABELLA 18 | Analisi dei rischi e opportunità

Ambito	Rischio	Misura
Finanze	Riduzione dei mezzi finanziari	Scaglionamento delle spese secondo le priorità
Personale	Cambiamento della direzione	Regolazione della fase di transizione (trasferimento delle conoscenze)
Locali	Rinnovo	Tutela degli interessi della biblioteca mediante la partecipazione al gruppo di lavoro
Servizi	Diminuzione dei prestiti	Analisi della qualità delle collezioni, della promozione, dell'accessibilità (orari di apertura)

12.4 Riscontro dell'utenza

Il riscontro dell'utenza è un indicatore della qualità della biblioteca. Da un lato il riscontro giunge spontaneamente tramite e-mail, per telefono o in una conversazione personale. Ma le opinioni di utenti e non utenti possono essere raccolti anche in modo consapevole e mirato, p.es. attraverso:

- scatola dei desideri
- formulario per il riscontro
- sondaggio per l'utenza (ogni 2–4 anni)
- laboratori

Prima di prendere provvedimenti in base ai riscontri, occorre valutare quanto segue:

- Si tratta di una richiesta individuale o di un desiderio comune?
- La richiesta è compatibile con la strategia e l'orientamento della biblioteca?
- Quali sono i costi e i vantaggi di eventuali adeguamenti?
- Eventuali adeguamenti comportano altre restrizioni?

Una buona gestione dei riscontri implica in ogni caso una reazione della biblioteca a quanto ricevuto (suggerimenti, critiche desideri). La reazione deve essere tempestiva e può limitarsi a una semplice presa d'atto (conferma di ricezione al mittente). Se vengono annunciati chiarimenti o misure, l'utenza deve essere tenuta al corrente.

Esistono diversi metodi per concepire e modificare consapevolmente i servizi. L'ideale è una variante pratica direttamente orientata alle esigenze dell'utenza. Il modo in cui gli/le utenti percepiscono un servizio è molto importante nella teoria progettuale del servizio. Per identificare questa percezione ed evitare malintesi, un metodo collaudato propone quattro fasi:

1. Identificare le esigenze in interviste (non standardizzate), attraverso l'osservazione
2. Rappresentare schematicamente un processo, comprese le interazioni fra tutti i partecipanti
3. Praticare e correggere le procedure attraverso giochi di ruolo per evitare malintesi e possibili errori
4. Integrare nel lavoro quotidiano la soluzione elaborata

12.5 Controllo di qualità

Esistono varie possibilità per misurare e controllare la qualità della biblioteca, come p. es. la certificazione di qualità con un label riconosciuto (standard ISO) o l'automonitoraggio.

Certificato di qualità

Per ottenere un certificato di qualità riconosciuto (ISO 9000, ISO 14000...), la biblioteca deve coinvolgere un ente che accompagni il processo di certificazione della qualità. Il sistema di qualità definisce l'organizzazione e i processi di lavoro ed è controllato annualmente da una società esterna. Questo approccio ha il vantaggio di portare uno sguardo esterno critico, è noto in ambito economico e politico e offre visibilità e riconoscimento al pubblico e ai suoi partner. Ciò richiede mezzi finanziari (attuazione, audit), che devono essere compatibili con il preventivo della biblioteca.

Misure di qualità della biblioteca stessa

La direzione definisce i criteri e fissa gli obiettivi per misurare il funzionamento della biblioteca, tenendo conto dei rischi e delle opportunità, nonché dei punti di forza e di debolezza della biblioteca. La direzione redige un rapporto in cui sono elencati i punti da migliorare secondo un programma preciso, lo sottopone alle autorità di controllo e si procura le risorse necessarie per ottimizzare il funzionamento della biblioteca.

12.6 Esempi dai cantoni

Il canton Vallese ha sviluppato un sistema dettagliato che consente alle biblioteche di valutare le loro prestazioni. Non è liberamente accessibile, ma su richiesta può essere consultato dai servizi cantonali competenti. www.bibliovalais.ch

La biblioteca, una palestra per la mente.

Allenate la vostra memoria in biblioteca!

Glossario

Una terminologia uniforme facilita la comunicazione in ambito bibliotecario.

(→ = *Rimando ad altri termini utilizzati nel glossario*)

Acquisizione Acquisto dei → Media

Aiuto per la navigazione Assistenza qualificata nella → Ricerca

AT (Arbeitstechnik für Schul- und Gemeindebibliotheken) Manuale svizzero di regole pratiche che definisce come registrare, → Classificazione, → Catalogazione, trattare e presentare le collezioni

Banca dati Raccolta di dati elettronici, consultabile mediante computer

Benchmarking Processo sistematico di valutazione delle prestazioni di un'organizzazione (p. es. prodotti, pratiche) mediante il confronto con organizzazioni analoghe che forniscono le migliori prestazioni

Bibliobus Biblioteca installata in un veicolo

Bibliomedia Svizzera Centrale dei media che mette a disposizione di biblioteche e scuole collezioni in dodici lingue e offerte di mediazione nel campo della promozione linguistica e della lettura

Biblioteca cantonale Biblioteca sostenuta dal cantone, il cui compito principale è raccogliere, catalogare e archiviare i → Media relativi al cantone. In alcuni cantoni è responsabile del coordinamento del sistema bibliotecario cantonale

Biblioteca digitale Raccolta di informazioni elettroniche (p. es. → Ebook, documenti audiovisivi elettronici) che sono di proprietà e/o sotto il controllo di una biblioteca reale. Il prestito avviene tramite internet

Biblioteca di quartiere Biblioteca pubblica destinata agli abitanti di un quartiere urbano, di solito integrata in una → Rete di biblioteche municipali (vedi anche → Filiale)

Biblioteca nazionale Colleziona, cataloga e archivia le pubblicazioni del proprio Paese. Pubblica di regola la bibliografia nazionale

Biblioteca regionale Biblioteca che offre prestazioni e servizi di approvvigionamento per una determinata regione e che funge da biblioteca pubblica per il suo bacino di utenza

Biblioteca scolastica Biblioteca a disposizione di allievi e insegnanti di una scuola. Le collezioni sono costituite in funzione delle esigenze della scuola. Funge da centro di informazione della scuola (biblioteca della scuola elementare, secondaria, professionale e specializzata)

Biblioteca specializzata Biblioteca che colleziona i → Media relativi a un determinato ambito scientifico e che viene utilizzata principalmente dagli specialisti del ramo

Biblioteca virtuale Raccolta di rimandi (link) a informazioni elettroniche su internet. A differenza di una biblioteca reale, che possiede svariati supporti di informazione (tra cui i libri), la biblioteca virtuale rinvia a informazioni elettroniche la cui ubicazione fisica è indefinita

BMS (Software per la gestione della biblioteca) Vedi → LMS

Catalogazione Descrizione dei singoli → Media, secondo regole ben definite, che porta alla registrazione formale e all'indicizzazione dei contenuti delle collezioni

Catalogo Elenco che registra i singoli → Media di una biblioteca secondo diversi criteri (autore, titolo, collana, parola chiave, argomento ecc.)

Catalogo della biblioteca Elenco dei documenti disponibili in una biblioteca (termine comunemente usato con l'utenza al posto di → OPAC)

Centro didattico Istituzione che raccoglie e prepara materiale per l'insegnamento e lo mette a disposizione di docenti e studenti

Classificazione Assegnazione dei → Media a gruppi specifici, determinati dalla tecnica di lavoro, quali il genere letterario (narrativa, saggistica) e l'età dei gruppi target (vedi anche → Sistematica)

Classificazione decimale → Sistematica basata sul sistema decimale utilizzata per la → Classificazione della saggistica

Classificazione tematica Presentazione delle collezioni per aree tematiche secondo le aspettative e le esperienze quotidiane dell'utenza

Collezioni in consultazione Offerta di → Media destinati alla consultazione in biblioteca ed esclusi dal prestito

Collezioni itineranti Collezioni di documenti appartenenti a diverse biblioteche e messe in circolazione fra queste

Commissione cantonale delle biblioteche Organo istituito dal cantone che – secondo le disposizioni cantonali – esercita le funzioni di sorveglianza, consulenza, relazioni pubbliche, promozione e sostegno per il sistema bibliotecario a livello cantonale

Commissione della biblioteca Organo di controllo della biblioteca in loco nominato dall'autorità legale (vedi anche → Commissione cantonale delle biblioteche)

Competenza informativa Capacità di utilizzare i → Media e i rispettivi contenuti in modo efficace per raggiungere i propri scopi e soddisfare le proprie esigenze

Competenza nella gestione delle informazioni (inglese information literacy) Capacità di trovare, valutare e utilizzare informazioni

Contatore di frequenza Dispositivo elettronico di misurazione per il conteggio dei visitatori in un determinato lasso di tempo

Contratto di prestazione Contratto fra l'autorità legale (comune, fondazione, associazione) e la biblioteca in cui sono stabilite determinate prestazioni della biblioteca, il loro livello di qualità e il loro prezzo per un certo periodo di tempo

Dati esterni Dati bibliografici provenienti da altre biblioteche o → Banche dati

Diritto d'autore Monopolio limitato nel tempo che consente all'autore di autorizzare o vietare un determinato uso della sua opera (vedi anche → Società di gestione)

Disponibilità Percentuale media dei documenti di un gruppo disponibili in un determinato momento. È la differenza fra il 100% del fondo e il tasso di assenza

Documenti stampati Documenti stampati, p. es. libri, periodici, giornali

E-book, file audio, file video Versioni online di documenti che possono essere scaricati da internet sul proprio computer o su altri dispositivi mobili (vedi anche → Biblioteca digitale)

EKZ ekz.bibliotheksservice GmbH, Reutlingen/D, ditta di servizi rivolti alle biblioteche rappresentata in Svizzera dalla → SBD

Esternalizzazione Trasferimento di compiti e servizi a terzi. Forma speciale di approvvigionamento esterno di servizi precedentemente forniti internamente. La durata e l'oggetto del servizio sono definiti contrattualmente

Etichette di sicurezza Vedi → Protezione dei media e → RFID

Filiale (biblioteca distaccata) Biblioteca pubblica integrata in una → Rete di biblioteche (vedi anche → Biblioteca di quartiere)

Giro d'affari Vedi → Tasso di rotazione

I+D Informazione e documentazione

Indicatori Indicatori delle prestazioni nella gestione della biblioteca che forniscono informazioni sull'efficienza e l'efficacia della sua conduzione

Inventariazione Vedi → Catalogazione

ISMR Istituto svizzero Media e Ragazzi; i suoi compiti principali sono la → Promozione della lettura, la ricerca e la documentazione nell'ambito della letteratura per l'infanzia e la gioventù

Linee guida Documento che definisce gli obiettivi strategici di un'organizzazione da cui derivano azioni concrete per raggiungerli. Le linee guida fungono da punto di riferimento per i responsabili delle decisioni e per il pubblico

LMS (Library Management System) Sistema di gestione delle biblioteche, software per tutte le funzioni di una biblioteca

Media Documenti su qualsiasi supporto che costituiscono le collezioni di una biblioteca: → Media stampati, media elettronici e → Non-book

Media AV (Media audiovisivi) Mezzi di comunicazione tecnici su supporto visivo (immagine) e/o uditivo (suono), p. es. CD, audiolibri, DVD, video

Mediateca Denominazione alternativa di una biblioteca che offre, oltre a → Documenti stampati, anche un fondo consistente di → Non-book

Non-book Termine che designa tutti i → Media che non appartengono al genere → Documenti stampati, p. es. CD, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-Video, giochi per console, carte geografiche, spartiti musicali, giochi

OPAC (Online Public Access Catalogue) Catalogo pubblico; nelle biblioteche automatizzate è un catalogo online appositamente concepito per l'utenza, orientato al dialogo. Con l'utenza viene comunemente usato il termine → Catalogo di biblioteca

Ordine permanente Ordine permanente per la fornitura regolare di → Media di nuova pubblicazione appartenenti a un determinato gruppo (p. es. collana, serie), eventualmente già preparati. Permette di ottimizzare la gestione dei media in dotazione

Preparazione Preparazione materiale dei → Media per l'utilizzo

Prestito interbibliotecario Prestito da altre biblioteche di → Media non reperibili nella biblioteca locale

Prestito interbibliotecario Prestito di documenti fra biblioteche

Promozione della lettura Misure volte a migliorare l'attitudine e la capacità di lettura

Protezione dei media Protezione contro i furti mediante sistemi che fanno scattare l'allarme al passaggio da una barriera di sicurezza (ad es. banda magnetica o chip → RFID)

Registrazione autonoma Registrazione autonoma del prestito e/o della restituzione da parte dell'utenza, solitamente tramite → RFID

Regolamento della biblioteca Regolamento emanato dall'autorità legale che definisce lo scopo e il mandato, l'organizzazione, l'utilizzo e il finanziamento della biblioteca

Regolamento delle tasse e delle tariffe Elenco di tutte le tasse e le tariffe; è parte integrante del regolamento d'utilizzo

Rete dei cataloghi Unione di biblioteche che inseriscono i loro titoli direttamente nella → Banca dati della rete affinché siano disponibili ad altre biblioteche associate (vedi anche → Rete di biblioteche)

Rete di biblioteche 1. Insieme delle biblioteche di una città, regione, università, cantone o paese che si completano a vicenda in base ad accordi formali o i cui servizi sono a disposizione delle biblioteche e degli abitanti del suo bacino d'utenza. 2. Rete elettronica di

biblioteche, p. es. metamotori di ricerca e → Rete dei cataloghi

Rete di biblioteche Vedi → Rete di biblioteche o → Rete dei cataloghi

RFID (Radio Frequency Identification) Metodo di identificazione mediante radiofrequenza che consente di leggere e registrare dati senza contatto fisico né visivo. Il sistema consiste in un supporto dati (un chip e un'antenna in un supporto = RFID Transponder) e un lettore (composto di un'antenna e un decodificatore). La trasmissione dei dati avviene tramite campi magnetici ed elettrici

Ricerca Ricerca mirata e reperimento di informazioni (vedi anche → Catalogo della biblioteca)

Sala di lettura/zona di silenzio Spazio in biblioteca in cui l'utenza può leggere e lavorare

SBD SBD.bibliotheksservice AG, Berna; impresa commerciale che offre servizi per le biblioteche

Sistematica Principio di ordinamento utilizzato per la → Classificazione e la presentazione delle collezioni

Società di gestione Unione di autori e titolari di diritti d'autore e diritti accessori, il cui scopo principale è la gestione collettiva dei diritti e l'affermazione dei diritti alla remunerazione (p. es. Pro Litteris, Suisa, Suissimage, SSA, Swissperform)

Software per le biblioteche Software sviluppato appositamente per la gestione delle biblioteche e utilizzato in diversi ambiti: → Catalogazione, prestito, → Ricerca, → Acquisizione

Tasso di rotazione Numero di → Media prestati ogni anno diviso per il numero di → Media che la biblioteca mette a disposizione per il prestito

Terzo luogo (funzione della biblioteca quale «terzo luogo») Il concetto proviene dal sociologo americano Ray Oldenburg; descrive la biblioteca quale luogo al di fuori della propria casa e del proprio posto di lavoro che può essere utilizzato come luogo di socializzazione dove si può restare senza obbligo di consumo

Utente attivo/a Persona che ha effettuato almeno 1 prestito in un determinato arco di tempo (1 anno, secondo la Statistica svizzera delle biblioteche)

Visite delle classi Presentazione alle classi scolastiche dell'utilizzo della biblioteca per promuovere la → Competenza documentaria e informativa

Esprimi un desiderio!

Alla biblioteca stanno a cuore i sogni e le aspettative dell'utenza.

Proposte bibliografiche

Libri

Barth, Robert. (2015). BuB-Heft 07/2015. Die Bibliothek als Dritter Ort, 426–444. Von <https://b-u-b.de/wp-content/uploads/2015-07.pdf> abgerufen

Fachkonferenz der Bibliotheksfachstellen in Deutschland. (2016). Handreichung zu Bau und Ausstattung Öffentlicher Bibliotheken. Neustadt. Von <http://www.bibliotheksportal.de/themen/architektur/planungsgrundlagen.html> abgerufen

Gantert, Klaus. (2016). Bibliothekarisches Grundwissen. 9., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: de Gruyter Saur.

Hauke, Petra (Hrsg.). (2019). Öffentliche Bibliothek 2030. Bad Honnef: Bock + Herchen.

Hauke, Petra; Kaufmann, Andrea; Petras, Vivien (Hrsg.). (2017). Bibliothek – Forschung für die Praxis. Festschrift für Konrad Umlauf zum 65. Geburtstag. Berlin: de Gruyter Saur.

Hauke, Petra; Werner, Klaus Ulrich. (2016). Praxishandbuch Bibliotheksbau. Planung – Gestaltung – Betrieb. Berlin, Boston: de Gruyter Saur.

Lankes, R. David. (2017). Erwarten Sie mehr! Verlangen Sie bessere Bibliotheken für eine komplexer gewordene Welt. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen.

Mittrowann, Andreas; Motzko, Meinhard; Hauke, Petra (Hrsg.). (2011). Bibliotheken strategisch steuern. Projekte, Konzepte, Perspektiven. Bad Honnef: Bock + Herchen.

Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken (SAB) (Hrsg.). (2014). Richtlinien für Schulbibliotheken. Von Bibliotheken, Mediotheken, Informationszentren an Volksschulen und Schulen der Sekundarstufe II. Von <https://bibliosuisse.ch/Dokumente/Angebote/Downloads/Richtlinien-Schulbibliotheken-2014> abgerufen

Umlauf, Konrad (Hrsg.). (2012). Handbuch Bibliothek. Geschichte, Aufgaben, Perspektiven. Stuttgart: Metzler.

Umlauf, Konrad (Hrsg.). (2013). Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft. Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin: de Gruyter Saur.

Umlauf, Konrad. (2014). Medienkunde. 3., aktualisierte Aufl. Wiesbaden: Harrassowitz.

Umlauf, Konrad; Schade, Frauke. (2012). Handbuch Bestandsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken. Frankfurt: de Gruyter Saur.

Riviste

Arbido: Bibliosuisse, VSA (erscheint viermal jährlich, online).

Bibliosuisse INFO: Bibliosuisse (erscheint viermal jährlich, Print und online).

BuB: Forum Bibliothek und Information: BIB (erscheint zehnmal jährlich, Print und online).

Büchereiperspektiven: Büchereiverband Österreichs (erscheint mind. zweimal jährlich, Print und online).

Le biblioteche sono sociali.

Garantiscono l'accesso a tutti i media, compresi i social.

