

Information for business

L'esperienza della biblioteca pubblica di Croydon

di Heather Kirby

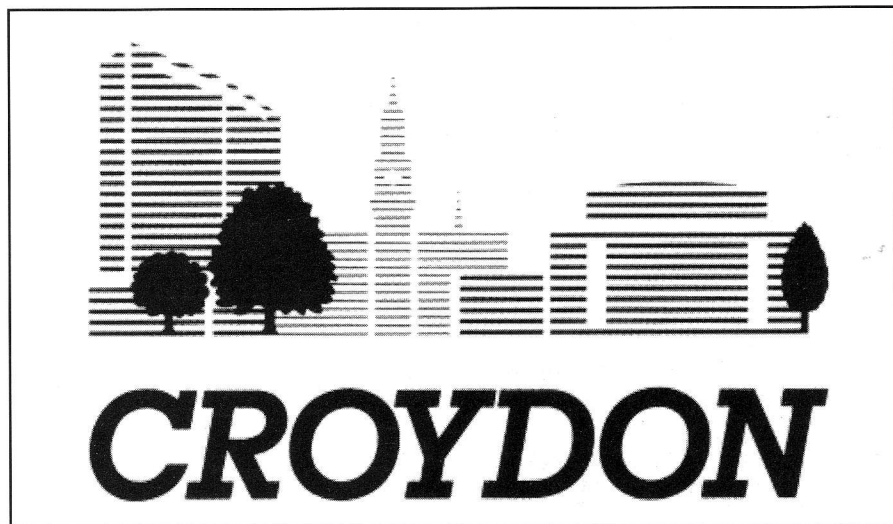
L'Information for Business di Croydon è un servizio di successo che trova adeguata collocazione all'interno della biblioteca pubblica. Evidenzio fin dall'inizio questo fatto perché il ruolo della biblioteca pubblica in rapporto alla business information è oggetto di un vivace dibattito. Per la stessa ragione, prima di illustrarvi ciò che è stato realizzato a Croydon, vorrei porre due domande:

— Perché le biblioteche pubbliche dovrebbero fornire un servizio

specialistico di business information?

— Di cosa necessitano le biblioteche pubbliche per poter riuscire a fornire un efficace servizio di business information?

Queste mi sembrano due domande importanti, alle quali dovremmo essere in grado di dare una risposta per noi stessi, per la nostra professione e per la comunità in cui lavoriamo. Se infatti è nostra intenzione cercare di attivare tali servizi, dobbiamo darci obiettivi e finalità ben precisi.



Croydon e il suo servizio bibliotecario

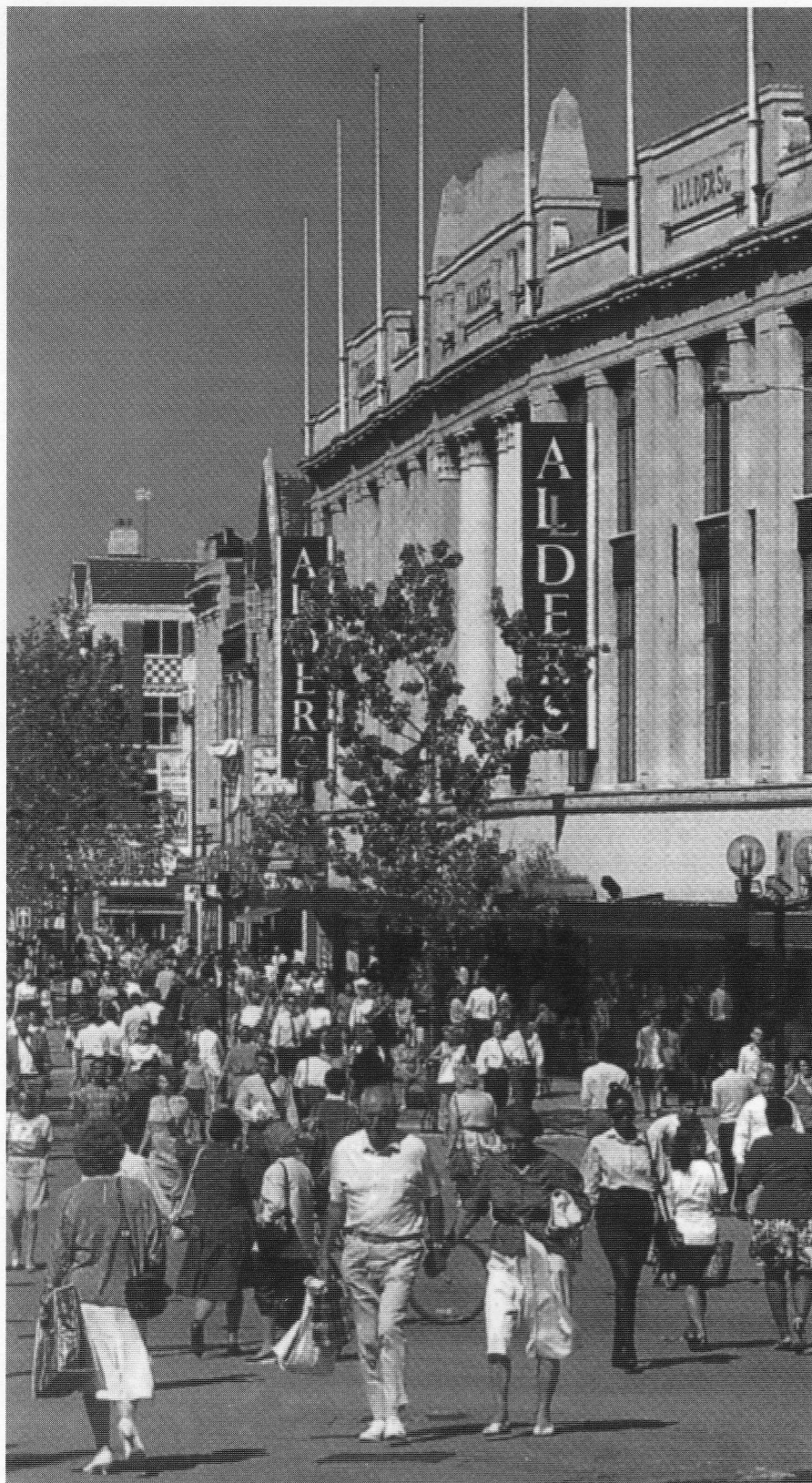
Prima di illustrare l'IBC, l'Information for Business di Croydon, può essere utile fornire alcune informazioni su Croydon e il suo servizio bibliotecario, ovvero il contesto nel quale viene offerto l'IBC.

Croydon è ciò che in Europa viene chiamata "città satellite". Dal punto di vista amministrativo fa parte dal 1964 della Greater London. Con i suoi 326.000 abitanti è il più popoloso dei 32 distretti di cui è costituita Londra, ed è al secondo posto per ciò che riguarda la superficie. Vanta una lunga storia come importante città del Surrey, con documenti che attestano l'esistenza di mercati sin dal Tredicesimo secolo.

La città ha un grande centro commerciale molto moderno che qualcuno definisce mini-Manhattan, dove hanno sede multinazionali, grandi imprese industriali e commerciali. Si calcola che vi siano più di 9.000 imprese. Croydon ha anche il più grande centro commerciale della zona vicina alla West End di Londra. Un sistema efficientissimo di trasporti, che la collegano al centro della capitale, ai maggiori aeroporti e al resto del Regno Unito, ha contribuito alla sua crescita e al suo benessere economico. In contrasto con il centro città, estese fasce di verde rendono attraenti molte delle circostanti aree residenziali.

Croydon è divenuto un centro culturale in grado di attrarre molti visitatori locali, nazionali e internazionali con realtà come i Fairfield Halls, dove si tengono concerti di fama mondiale, il Museo oppure il Centro d'Arte della Croydon Clocktower, all'interno del quale è situata anche la Biblioteca centrale.

Inaugurata nel novembre 1993, la Biblioteca centrale ha una superficie di 9.500 metri quadrati, distribuiti su cinque piani. Quattro ➤



Un'immagine della "città satellite" di Croydon (Greater London)

di essi sono aperti al pubblico, mentre nel quinto trovano sede gli uffici amministrativi, le sale riunioni, i servizi tecnici e le strutture a disposizione del personale. La Biblioteca è parte del complesso chiamato Clocktower, che ospita un museo con tre gallerie d'arte, un cinema con 69 posti a sedere, un caffè, un negozio, laboratori artistici e un Victorian Hall che può essere dato a noleggio. La Biblioteca registra una media di 100.000 visitatori al mese ed ha un magazzino di mezzo milione di unità, suddivise in ampie classificazioni per soggetti. L'anno scorso sono state soddisfatte 472.554 richieste dell'utenza.

Il servizio di Information for Business di Croydon

L'IBC è essenzialmente un servizio locale di business information, ideato ed attivato per essere a disposizione della realtà economica imprenditoriale, industriale e commerciale di Croydon. Ha anche utenti prestigiosi in altre città di tutto il Regno Unito, ma il 95 per cento dei suoi utenti abituali risiede in zona. Nell'area di Croydon non vi è infatti nessun altro servizio di business information che sia gratuito ed accessibile a tutti, ovvero che non richieda la previa iscrizione o imponga particolari restrizioni. A nostro parere questo è un vantaggio notevole da sottolineare nei nostri futuri progetti di promozione dell'IBC.

Il servizio è stato inaugurato nel novembre 1993, in concomitanza con l'apertura della nuova Biblioteca centrale: un evento che è stato oggetto di grande interesse da parte dei media. Ci siamo serviti di ogni possibile canale per avere pubblicità a costo zero. Abbiamo speso molto poco per la promozione iniziale, tranne che per l'ideazione e la stampa di un pie-

ghevole che illustra il servizio fornito dall'IBC. Ci siamo resi conto che, se volevamo guadagnare la fiducia del mondo imprenditoriale di Croydon, dovevamo dare al servizio un'identità precisa, un nome e caratteristiche ben definite. Già da diversi anni avevamo fornito servizi e strumenti di business information, arricchendo gradualmente le nostre raccolte e acquisendo via via maggiori competenze. Tuttavia nella vecchia struttura della biblioteca dove veniva fornito il servizio di reference, vi erano possibilità molto limitate per ospitare un moderno servizio. Non avevamo potuto perciò sviluppare quella rete di programmi in cd-rom e altri servizi collegati all'uso del computer che oggi vengono così frequentemente usati da e per il mondo degli affari.

Gli obiettivi dell'IBC

Nell'attivare l'IBC ci eravamo prefissati lo scopo di farlo diventare il centro per eccellenza della business information di Croydon. Per raggiungere tale scopo era necessario:

- possedere una raccolta ampia e aggiornata di fonti d'informazione;
 - fornire un servizio rapido ed efficiente;
 - servirsi di tutte le risorse offerte dalla tecnologia informatica;
 - sviluppare e promuovere nuove risorse a sostegno del mondo economico e imprenditoriale.
- Una delle massime priorità è tenere sempre aggiornate le opere di consultazione, in particolare annuari, indici, guide, rapporti e norme. Ogni dettaglio fornito come risposta ad una domanda può essere utile per l'utente, ma diventa di estrema importanza nel mondo degli affari, dove lo sviluppo di una impresa e persino la sopravvivenza di quest'ultima può dipendere da alcune delle informazioni che si è

riusciti ad ottenere. Sebbene oggi si possa contare su un discreto budget, la nostra politica rimane quella di ridurre, se del caso, il numero di pubblicazioni, piuttosto che rischiare di non riuscire a mantenerle aggiornate.

Noi possediamo una ampia e, come detto, aggiornata raccolta di opere che ha mostrato la sua validità riuscendo a far fronte ad una vasta gamma di domande provenienti dal mondo degli affari, domande che, tra l'altro, vanno oltre l'ambito della business information. Andando oltre le raccolte, va tenuto presente che, per ciò che riguarda il servizio di business information, è più che mai importante che l'utente abbia subito un buon impatto con la struttura, che lo staff, quindi, sia efficiente e cordiale. In passato il mondo economico e imprenditoriale ha sempre considerato i servizi offerti dalle biblioteche pubbliche come "fatti in casa", non professionali. Se il rapporto diretto con la biblioteca dovesse confermare tale idea questo tipo di utente se ne andrebbe molto presto. L'introduzione della tecnologia ha completamente trasformato i nostri servizi informativi. Le biblioteche di Croydon sono diventate famose per le tecnologie avanzate di cui si servono. La nostra è stata la prima biblioteca d'Inghilterra ad avere i cd-rom in rete. Oggi la nostra rete per la consultazione dei cd-rom offre la consultazione di quaranta database, alcuni dei quali hanno



Heather Kirby mentre presenta il servizio "Information for Business" della Biblioteca di Croydon

contribuito ad elevare non poco la qualità dei servizi forniti dall'IBC. La Biblioteca centrale di Croydon ha una rete locale di accesso a Internet e mette a disposizione degli utenti un servizio di computer per l'educazione degli adulti. Il quarto è il più difficile da raggiungere tra gli obiettivi sopra enunciati. Vorrei tuttavia sottolineare che val la pena di perseguirlo, perché permette al servizio di fare un salto di qualità, in rapporto sia alla risposta che si può avere da parte del mondo economico e imprenditoriale, sia, in generale, al modo in cui il servizio viene percepito dall'esterno. L'IBC ha cercato di "entrare nella pelle" della realtà economica locale, stabilendo contatti con i diversi soggetti e prestando ►

loro ascolto, in modo tale da poter anticipare le loro necessità informative e quindi sviluppare ed acquisire strumenti e risorse per poter soddisfare tali esigenze.

Accesso all'IBC

L'IBC è un servizio a disposizione di tutti coloro che vivono, studiano e lavorano a Croydon, oltreché di quanti sono di passaggio nella nostra città. I servizi di base sono gratuiti. Si può contattare l'IBC tramite telefono, fax, lettera ed e-mail. Al momento stiamo ricevendo poche richieste via e-mail; in futuro, tuttavia, questo strumento di comunicazione verrà sempre più frequentemente usato nel mondo degli affari. Il vantaggio da parte nostra è che possiamo soddisfare le richieste dei nostri utenti non appena abbiamo il tempo per farlo.

Al momento di programmare la riorganizzazione e la presentazione del servizio di business information studiammo analoghi servizi, per capirne la strutturazione e le condizioni di utilizzo. Scoprimmo che là dove era stata prevista un'iscrizione a pagamento (ciò era successo anche in un importante servizio della British Library), si stava pensando di sospendere tale procedura in quanto molto onerosa da gestire. Altri stavano prendendo in considerazione la possibilità di passare ad un sistema del tipo "usa e paga". Da parte nostra decidemmo di mantenere gratuito il servizio e la documentazione dell'IBC, ma, allo stesso tempo, di redigere un elenco di servizi aggiuntivi a pagamento. Ad esempio, facciamo pagare il tempo che il nostro staff impiega per una ricerca on line, in quanto ciò richiede conoscenze specifiche da parte del nostro personale: una scelta che gli uomini d'affari comprendono bene e che al tempo stesso condividono. In passato, invece, avevamo

fatto pagare solo l'accesso on line, la ricerca e la consegna dei risultati, senza aggiungere un costo ulteriore per il tempo e le capacità professionali del nostro staff.

I nostri prezzi sono abbastanza contenuti: circa 30 sterline all'ora e 7,5 sterline per ogni quarto d'ora. Riguardo a questo non abbiamo ricevuto alcuna lamentela; semmai si è verificato il contrario. Una parte dell'utenza legata al mondo imprenditoriale e commerciale mostra ora maggiore considerazione nei nostri confronti, come se stessimo gestendo un vero e proprio business. Al momento, tuttavia, siamo ancora molto lontani dal poter essere finanziariamente autosufficienti, anche se le nostre entrate stanno aumentando progressivamente.

Le fonti d'informazione dell'IBC

Ho già detto come l'IBC possieda un'ampia e aggiornata collezione di annuari correnti, sia di carattere generale che riguardanti più specificatamente il mondo degli affari e i diversi settori di attività.

Gli elenchi telefonici in nostro possesso riguardano tutto il mondo, vi sono lacune solo relativamente all'area medio-orientale ed asiatica. Alcune serie sono disponibili in microfiche, come ad esempio l'*USA Phonefiche*, con Canada e Australia; altri sono stati pubblicati in cd-rom: speriamo di cominciare ad utilizzarli presto, non appena avremo ottenuto la licenza dalla British Telecom per trarne delle stampe se richieste dagli utenti.

Il nostro magazzino libri relativo alla sezione "business" copre ogni aspetto della vita di un'impresa: dalla costituzione dell'azienda alla gestione di una compagnia multinazionale. Molta di questa documentazione è presentata in raccoglitori a fogli mobili; questi ultimi possono essere frequentemente so-

stituiti per garantire un aggiornamento costante sulle nuove leggi e normative. La raccolta è affiancata da un'ampia serie di depliant aggiornati, relativi al mondo del business e ad argomenti di tipo legale. Tale servizio è oggi ben organizzato e la documentazione tutta indicizzata.

I giornali e le riviste sono ampiamente utilizzati come fonti di informazione corrente. Tramite la Biblioteca Centrale l'IBC può accedere ad oltre 550 testate, che coprono non solo le tematiche relative al mondo degli affari. Si tratta di un enorme vantaggio di cui può godere l'IBC, che sovente ha bisogno di utilizzare articoli di riviste non specializzate nei settori economico, commerciale o industriale.

La possibilità di aver accesso ad un'ampia selezione di riviste e quotidiani è solo uno dei vantaggi di cui l'IBC può godere funzionando nel contesto di una grande biblioteca pubblica. Essere supportati da una biblioteca generale di mezzo milione di volumi, per esempio, consente all'IBC di migliorare non poco il servizio offerto. Un normale servizio specialistico di business information per il settore commerciale o industriale non potrebbe mai dotarsi di una ricchezza di fonti d'informazione quale quella che invece noi possiamo dare per scontata. Se si può infatti pensare che, per dire, la sezione degli standard (nel nostro caso britannici, europei, internazionali e, in alcuni casi, alcune serie di riviste specialistiche americane) rientri tra le fonti d'informazione del settore business, diventa difficile sostenere lo stesso per l'intera raccolta di diritto o di pubblicazioni ufficiali di cui, peraltro, l'IBC fa un uso frequente.

Questa è un'altra buona ragione per dare accesso libero e gratuito ai servizi specialistici. Così, ad esempio, un esperto in campo legale può ottenere informazioni di tipo finanziario, politico, tecnico o di

qualsiasi altro genere senza essere costretto unicamente nel suo settore di competenza; un uomo d'affari può cercare dati su un particolare luogo o su un'azienda, oppure può utilizzare la sezione "educazione" per scegliere la scuola dove mandare i propri figli; e, ancora, l'Information Tourist Centre può ottenere le informazioni di cui ha bisogno per poter organizzare un viaggio d'affari. L'interdisciplinarietà della nostra cultura è ovviamente nota, ma viene sovente dimenticata nella fretta di attivare all'interno delle biblioteche servizi a pagamento creando così ostacoli nei percorsi di ricerca.

Prima ho fatto riferimento ai cd-rom in rete parlando del modo in cui sono gestiti i servizi d'informazione dell'IBC. Fra i titoli in cd-rom più conosciuti ed utilizzati per tutto ciò che riguarda il mondo degli affari vi sono l'annuario *UK Compass* e, in grado minore, il *Kompass Europe*.

Il fatto che l'*UK Compass* venga consultato quasi 52 ore sulle 53,5 in cui la biblioteca è aperta può essere spiegato dal contenuto stesso del disco, che raccoglie migliaia di piccole e medie imprese oltre alle più grandi, con la possibilità di ricerche incrociate che la versione a stampa della stessa opera ovviamente non permette.

McCarthy è un altro esempio del modo in cui un cd-rom è in grado di migliorare il servizio: la rassegna stampa riguardante l'economia e gli affari, in funzione già da lungo tempo e ora su cd-rom, ci permette di fornire con interfaccia amichevole il testo integrale di articoli relativi al commercio e all'industria che si trovano su testate non presenti nella nostra biblioteca. Come si può immaginare, si tratta di una base dati richiestissima.

Oltre a quelli già citati, i dischi più consultati sono quelli che riguardano ricerche di mercato e statistiche; ma vengono visionate anche

le pubblicazioni ufficiali, quelle che contengono informazioni a carattere europeo, nonché gli estratti e gli indici degli standard. Anche i tre quotidiani in cd-rom, "The Times", "The Guardian" e "Independent", sono molto richiesti, in quanto è possibile fare con facilità e rapidità ricerche sui numeri arretrati. Poter avere in cd-rom tutte le annate a partire dal 1990 ci ha tra l'altro permesso di risparmiare notevole spazio di magazzino.

I servizi IBC

Oltre a un servizio informazioni gratuito, a cui si può accedere sei giorni alla settimana tramite telefono, fax, lettera o di persona, l'IBC offre i seguenti servizi: ricerca online, cd-rom, fax, Internet, open learning e personal computer a noleggio per wordprocessing e tabulati. Il proporli con una buona organizzazione ha contribuito a dare una immagine efficiente, dinamica e moderna della biblioteca.

Il servizio di informazioni generali è svolto da consulenti generici. Lo staff specializzato viene interpellato solo per affiancare gli utenti che devono effettuare ricerche particolarmente complesse o a sostegno del lavoro del resto del personale impegnato a dare risposte su tematiche non facili.

Il servizio on-line consente di collegarsi con le più importanti basi dati di tutto il mondo. Noi utilizziamo circa il 40 per cento della somma destinata a questo capitolo, per inviare il nostro staff a periodici corsi di formazione e seminari di aggiornamento, e per dare a questi colleghi il tempo per esercitarsi, in modo tale che possano mantenere sempre al meglio le loro capacità e competenze. I costi delle ricerche che ci vengono commissionate sono pagati dagli utenti. Queste entrate sono investite ovviamente per migliorare l'offerta di servizio.

Abbiamo già detto parecchie cose riguardo ai cd-rom in rete ed ►

I NFORMATION
for **B**USINESS
in **C**ROYDON

Looking for ...

- **Company details?**
- **Sources of Finance?**
- **Market research?**
- **Fax service?**
- **Business journals?**
- **International phone books?**
- **British Standards?**

IBC is open to everyone with a business enquiry.

Friendly and experienced staff will be pleased to help you.

FIND US ON:

Level 3
Croydon Central Library
Katharine Street
Croydon
CR9 1ET

OR PHONE:

0181 760 5400 Ext 1113/4

for an information pack.

ai vantaggi che sono in grado di offrire al servizio nel suo insieme. Per consultarli abbiamo messo a disposizione una batteria di computer con i quali si possono effettuare liberamente le ricerche. Il nostro staff è stato addestrato a fornire agli utenti un'assistenza individuale, nonché a guidarli nella scelta e nell'uso dei database, aiuto che viene fornito in modo cortese e professionale. Qualora al consulente venga richiesto di sostituirsi al cliente nella ricerca su quest'ultimo viene caricata una tariffa, così come accade per l'on-line.

I servizi fax e noleggio computer sono molto richiesti da coloro che, volendo iniziare un'attività imprenditoriale o un piccolo commercio, non vogliono spendere molto per questo tipo di strumentazione che ritengono di usare solo saltuariamente. Il servizio di fax prevede l'invio e la ricezione di documenti a favore degli utenti che vengono informati quando arrivano fax a loro nome. È un servizio che viene usato moltissimo, in quanto è attivo anche fuori del normale orario di lavoro.

La rete Internet, della quale stiamo studiando l'impiego nell'ambito di un progetto della British Library, viene ora utilizzata con ottimi risultati dal nostro staff per rispondere alle richieste degli utenti. Questi ultimi possono usufruire anche di un accesso libero alla rete al costo di cinque sterline all'ora o di due sterline e mezzo ogni quarto d'ora. Si tratta di un costo sicuramente inferiore a quello che viene richiesto negli altri luoghi dove si può utilizzare Internet, ma pur sempre alto. Mi auguro che in un prossimo futuro molte biblioteche possano offrire un servizio Internet gratuito. Il nostro staff ha inoltre tratto un grande vantaggio dall'utilizzazione dell'e-mail per comunicare con i colleghi nel resto del mondo, soprattutto con quelli dei paesi di lingua anglofona, dal momento

che, in generale, non ce la caviamo molto bene con le lingue straniere. L'e-mail ha permesso a tutto il nostro personale scambi di idee e di esperienze professionali.

Lo staff e la gestione dell'IBC

L'IBC è situato in uno spazio aperto. È affiancato da altre aree dove è collocata la documentazione ad esso collegata, tra cui le pubblicazioni ufficiali europee e del Regno Unito, gli standard, le sezioni diritto e contabilità.

È condotto da due specialisti del settore, esperti nella ricerca e con una profonda conoscenza bibliografica in materia. A loro spetta anche l'addestramento del resto del personale.

I componenti lo staff hanno una differenziazione di competenze legata a differenti settori delle raccolte. All'interno di questi ambiti essi possono muoversi con una certa autonomia. Tutti partecipano poi ad incontri settimanali caratterizzati in genere da un'un'atmosfera di reciproca collaborazione.

La formazione del personale viene assicurata tramite corsi di formazione che si tengono in biblioteca, seminari realizzati invece in altre sedi e visite ad altre istituzioni o strutture private che forniscono servizi analoghi. Quest'ultimo aspetto del programma di formazione del nostro personale è anche molto efficace per stabilire rapporti di collaborazione utili al servizio.

Lo staff dell'IBC, così come tutto il personale bibliotecario di Croydon, ha il vantaggio di avere una conoscenza approfondita della tecnologia informatica. Sa inoltre usare ed accettare di buon grado le innovazioni tecnologiche. Ciò è garanzia di crescita del servizio, e del mantenimento di un'immagine positiva presso il mondo economico e imprenditoriale.

BUSINESS SOLUTIONS

Legislation governing how you run your business is becoming increasingly complex. Staying on the right side of the law could determine whether you stay in business. New Euro rules, fair trading, fraud, licensing and counterfeiting are all matters which could affect your success.

Trading Standards business experts have the answers. Call 0181 689 2191 and ask for Business Information.

Trading Standards
Department
119 Canterbury Road
Croydon
CR0 3HH

CROYDON
Trading Standards

Perché le biblioteche pubbliche?

Ritorniamo ora alle domande da cui siamo partiti, con l'intenzione

di formulare delle risposte.

La biblioteca pubblica è l'unica fonte di informazioni gratuita a disposizione del cittadino. Di solito rimane aperta più a lungo di qualsiasi altro ente privato o statale.

È il luogo più conosciuto ed apprezzato dalla comunità. Offre infatti non solo informazioni gratuite su qualsiasi argomento, ma è anche un centro di comunicazione e interazione sociale, grazie alle molteplici manifestazioni, mostre e incontri che vi si tengono. Il mondo commerciale e imprenditoriale è anch'esso parte di questa comunità. Se incoraggiato, può prendere parte e sostenerne la vita culturale. Nel Regno Unito il sistema educativo, la formazione professionale, il mondo del lavoro e il clima economico sono cambiati, facendo sorgere un nuovo e urgente bisogno di informazione, che il non libero accesso e le biblioteche specializzate non sono in grado di soddisfare. Le biblioteche pubbliche hanno sempre cercato di essere supporto all'educazione permanente, oggi si trovano nelle condizioni di poter

utilizzare la tecnologia informatica per incrementare questo sostegno, fornendo programmi di apprendimento su computer per aiutare gli utenti a colmare le proprie lacune e migliorare le proprie capacità, nel rispetto dei tempi e dei ritmi di apprendimento di ognuno. È un servizio che può rivelarsi assai utile per favorire il sorgere di una nuova attività o di un piccolo commercio, per migliorare il benessere economico dell'intera comunità e stimolare il consolidarsi di una forza-lavoro qualificata.

L'open learning, i personal computer a noleggio e analoghi servizi hanno ottenuto un grandissimo successo nelle biblioteche del Regno Unito soprattutto quando queste si sono collegate a progetti di formazione-lavoro e hanno organizzato visite e dimostrazioni pratiche per gruppi di persone.

Molte delle piccole imprese non possono permettersi di iscriversi alla Camera di Commercio fino a quando non sono ben strutturate; usano quindi i nostri servizi gratuiti e, se necessario, pagano per i ser-

vizi a valore aggiunto.

A sostegno di questo nuovo ruolo affidato alle biblioteche pubbliche aggiungiamo che esse hanno una lunga tradizione di cooperazione. L'organizzazione di rete in cui oggi sono inserite permette loro di offrire un contributo significativo su questo fronte anche nelle più piccole realtà di paese. Il vantaggio di poter fornire un servizio specialistico nel contesto di una biblioteca generale è già stato sottolineato, ma val la pena di ricordare ancora una volta il valore che ha un ambiente così ricco di informazioni per l'utenza legata al mondo degli affari.

Come riuscire a far funzionare il servizio di business information

È essenziale avere risorse adeguate per fornire informazioni, presentarle in modo interessante e raggiungere standard elevati nella conduzione dei servizi. Questo vale per ogni servizio della biblioteca.

Come già evidenziato in precedenza, l'interesse, l'esperienza nel campo della tecnologia informatica e dei servizi ad alto contenuto tecnologico sono di particolare importanza per gestire un servizio di business information, che deve essere fornito in tempi rapidi (altrimenti non serve a nulla) ed ha bisogno di aggiornarsi continuamente. Garantire tutto questo equivale a presentare bene il servizio agli occhi del mondo economico e imprenditoriale.

Un'attiva promozione del servizio è particolarmente importante se si vuole che venga molto utilizzato. Questo è tuttavia un campo rispetto al quale le biblioteche pubbliche hanno bisogno di imparare molto e in fretta. Non siamo infatti tendenzialmente portati a farci pubblicità e ancor meno ad attirare l'attenzione della realtà econo- ➤



mica e commerciale. Penso che anche l'IBC non sia ancora in grado oggi di promuoversi in modo adeguato. Questo accade in primo luogo perché a me non piace spendere molto denaro in pubblicità e poi, forse, perché noi non abbiamo ancora sviluppato l'istinto a porre in relazione costi e benefici. Tutte le volte che mi viene offerto uno spazio pubblicitario, d'impulso mi ritrovo a pensare che è troppo costoso e non abbiamo soldi a sufficienza, pur sapendo magari che non si tratta di un prezzo alto per raggiungere l'ampio bacino di utenza legata al mondo economico e commerciale. Tale atteggiamento non è saggio: siamo ben consapevoli che per operare nel mondo degli affari bisogna muoversi con gli strumenti di quel mondo. Così abbiamo deciso di acquistare uno stand espositivo all'International Business Show di quest'anno. Non l'abbiamo mai fatto prima, perché sentivamo di dover sviluppare maggiormente il servizio ed elaborare ulteriormente le nostre idee prima di affrontare una fiera mercato.

Il contributo più significativo che lo staff può assicurare per la riuscita del servizio di business information in una biblioteca pubblica è dimostrare impegno nei confronti del mondo economico e imprenditoriale locale, volontà di farsi coinvolgere, interesse per capire cos'è importante per gli affari. Due esempi tratti dall'esperienza dell'IBC vi illustreranno questi miei suggerimenti.

Il personale dell'IBC ha messo a disposizione dell'appena costituitosi Small Business Group di Croydon uno spazio gratuito, per aiutarlo a strutturarsi e a funzionare come un'efficace rete di contatti tra i piccoli imprenditori della zona. Questo tipo di assistenza, assieme ad un supporto di tipo amministrativo, è stato apprezzato moltissimo. Il club sta ora crescendo al punto



tale da essere stato riconosciuto dall'Amministrazione comunale come un referente per le questioni legate allo sviluppo economico. Ha inoltre permesso all'IBC di acquisire nuovi utenti, ma, soprattutto, ha permesso un rinnovato rispetto ed una maggiore attenzione nei confronti della biblioteca vista ora anche come partner all'interno della locale realtà imprenditoriale e commerciale.

Secondo esempio: l'Economic Development Team del Comune di Croydon ci ha coinvolti nella compilazione dell'*Electronic Business Register* della Città. Con l'occasione l'IBC ha cominciato a stabilire nuovi rapporti con le imprese locali. Sotto la nostra guida è stato possibile completare il *Register* nel giro di alcuni mesi. Oggi esso è in grado di offrire una lista di 2.500 imprese. Per quanto abbia ancora bisogno di essere fatto conoscere e ampliato, il mondo imprenditoriale locale lo sta trovando di grande utilità per promuovere il mercato e

le fonti locali di beni e servizi. La prima versione del *Register* è stata sperimentata in modo approfondito dallo Small Business Club e da altri gruppi legati alla realtà imprenditoriale. La risposta è stata estremamente positiva ed abbiamo ricevuto ottimi suggerimenti per migliorarlo. Il *Register* rappresenta oggi uno strumento di promozione non solo della realtà economica e imprenditoriale di Croydon, ma anche dello stesso IBC dal momento che è pure consultabile in Internet. Spero che quanto detto sopra mostri come le biblioteche pubbliche abbiano le carte in regola per fornire un servizio di business information di buona qualità, utilizzato ed apprezzato dalla realtà economica locale. Spero tuttavia sia apparso chiaro che per potervi riuscire e per incontrare il mondo imprenditoriale sul suo stesso terreno le biblioteche pubbliche devono acquisire nuove capacità e sviluppare un atteggiamento di servizio ancora più dinamico. ■