

Un premio da non perdere

"Cento progetti al servizio dei cittadini"

Dalla cultura della conformità alla cultura del risultato: così può essere riassunto l'obiettivo di "Cento progetti al servizio dei cittadini", un programma del Dipartimento della funzione pubblica che si propone di selezionare e sostenere cento iniziative esemplari di miglioramento dei servizi realizzate dalle strutture operative della pubblica amministrazione, per rispondere meglio alle esigenze dei cittadini e delle imprese. La storia di "Cento progetti" prende avvio nel 1994, quando l'allora ministro della Funzione pubblica Cassese volle lanciare un segnale di rinnovamento della pubblica amministrazione, facendo leva sulla capacità di iniziativa delle strutture che operano a stretto contatto con il pubblico: uffici periferici dei ministeri, comuni, tribunali, musei, unità sanitarie locali, università, camere di commercio.

Dopo la prima edizione del premio, svoltasi fra il 1994 e il 1995, il processo di riforma della pubblica amministrazione, culminato nei recenti provvedimenti Bassanini, ha cominciato a mostrare che è possibile interrompere il circolo vizioso tra i malfunzionamenti della macchina pubblica e la sfiducia diffusa nei confronti di coloro che in essa operano. In questo nuovo *humus* è maturata la seconda edizione di "Cento progetti", che ha recentemente premiato casi esemplari di innovazione pubblica, rispondenti ai criteri dell'Albero della qualità dei servizi (Fig. 1), creato appositamente per il concorso e oggi usato dall'Istituto europeo della pubblica amministrazione

di Maastricht per classificare e comparare le diverse iniziative sulla qualità del servizio pubblico messe in atto dai diversi paesi dell'Unione europea.

Due dei cento casi selezionati appartengono a biblioteche comunali, entrambi si collocano nell'ambito della promozione della lettura, l'uno verso il pubblico dei bambini, l'altro verso il pubblico adulto.

Il primo progetto premiato è quello della Biblioteca di Roccapalumba, un piccolo comune della provincia di Palermo, caratterizzato da un contesto socio-culturale difficile, nel quale si registra la totale assenza di infrastrutture e spazi specificamente destinati all'infanzia. Qui la biblioteca ha interpretato la sua *mission* di servizio pubblico, ricercando il coinvolgimento attivo di insegnanti e genitori su attività di promozione della lettura finalizzate a collocare il libro in un contesto non segnato dalla cifra dell'impegno scolastico. Circa seicento bambini hanno partecipato a cicli di incontri in biblioteca, nei quali sono stati stimolati a riconoscere le diverse componenti dell'oggetto-libro, visto nella sua fisicità di supporto alla narrazione e all'informazione. Le tecniche di "costruzione" di libri a partire dai materiali più diversi hanno rappresentato per la piccola biblioteca una preziosa occasione per promuovere nell'intera cittadinanza l'immagine inedita di luogo di incontro per le persone di tutte le età. Il punto di forza che "Cento progetti" ha riconosciuto all'iniziativa di Roccapalumba sta nella capacità degli operatori di mobilitare at-

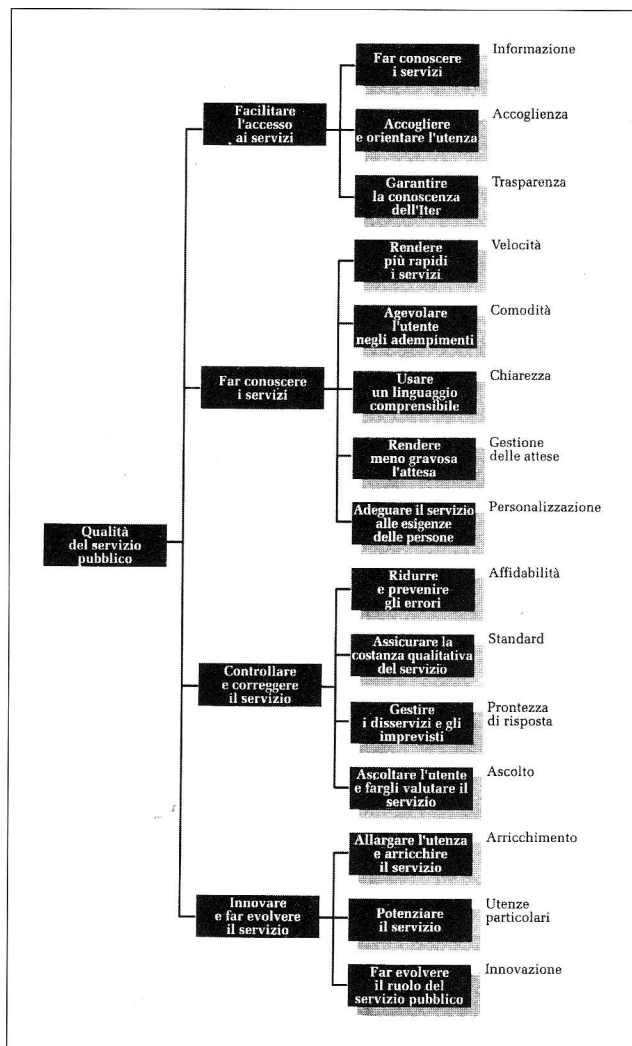
torno alla biblioteca le risorse disponibili nello specifico contesto locale.

La seconda biblioteca premiata è la Vallesiana di Castelfiorentino, già nota ai lettori di questa rivista per la sua caratterizzazione di "biblioteca fuori di sé", in grado di integrare alle più consuete funzioni di informazione, documentazione e ricerca, una funzione irruente di cattura e conquista di nuovi lettori, in un quadro di progressivo radicamento del servizio nella quotidianità spazio-temporale della città.

Gli strumenti operativi di tale

processo sono i punti di lettura e di prestito attivati in luoghi di passaggio, incontro e attesa, dei quali nel tempo si è sperimentata una inedita "vocazione bibliotecaria": negozi di parrucchiere ed estetista, sala di attesa della stazione ferroviaria, ospedale, bar, piazze, mercati, centro commerciale, scuole, giardini pubblici. Una vera e propria "rete" di punti prestito distribuiti su tutto il territorio comunale, anche nelle frazioni più distanti dal capoluogo, ha integrato il servizio erogato nella sede naturale della biblioteca,

Fig. 1 - Albero della qualità dei servizi pubblici



moltiplicando le occasioni di incontro anche casuale fra i libri e la gente e riducendo le barriere fisiche e psicologiche che tengono lontane molte persone dalla lettura. Il punto di forza che "Cento progetti" ha riconosciuto alla esperienza ormai ventennale della Valsesiana sta nella strategia di valorizzare il grande patrimonio associativo e partecipativo che caratterizza il contesto locale, galvanizzandolo attorno alla gestione e all'uso di un servizio di biblioteca ormai profondamente penetrato nella vita della comunità.

Accanto a queste due esperienze, collocate nella sezione "Cultura" del concorso, è stato premiato nella sezione "Esclusione sociale" il servizio messo a punto dalle biblioteche civiche di Torino a favore dei non vedenti e degli ipo-vedenti. Un costante lavoro di trascrizioni in braille e l'audio-registrazione dei più richiesti testi narrativi e informativi mirano a ridurre le barriere che tengono lontani questi soggetti da una piena partecipazione alla vita sociale e dalla fruizione culturale. In particolare le registrazioni su audiocassetta sono prodotte da volontari

appositamente formati dalla biblioteca per garantire un prodotto attestato su alti livelli di qualità, e vengono consegnate a domicilio. Il catalogo di oltre 5.000 testi parlati, alimentato ogni anno con circa 500 titoli nuovi, garantisce oggi una ottima copertura delle esigenze di questo specifico segmento di utenza non solo nella città di Torino, ma anche in tutto il Piemonte.

Ai tre progetti premiati si aggiungono le segnalazioni per la Biblioteca di Bolognina (PA), che ha sperimentato con successo forme di apertura alla città, per la "Lazzerini" di Prato, che ha promosso il proprio sito Internet con la collaborazione degli studenti, e — *last but not least* — la Nazionale centrale di Roma, che ha ridotto i tempi di attesa nella disponibilità delle nuove accessioni da 2 anni a 40 giorni, grazie all'informatizzazione dei sistemi di gestione e la riorganizzazione delle procedure.

Dunque, sei biblioteche — tre premiate e tre segnalate — sono riuscite a conquistarsi un posto al sole nell'edizione 1997 di "Cento progetti": risultato non irrilevante, se con-

frontato con quello della prima edizione, in cui era stata selezionata una biblioteca soltanto (quella di Ivrea).

C'è da domandarsi perché, a fronte dei numerosissimi URP premiati, le biblioteche non abbiano saputo cogliere una occasione ghiotta (20 milioni di lire di premio ad ogni progetto). Eppure non si forza troppo la realtà a dire che le biblioteche comunali sono state fra i primi uffici a porsi il problema di innovare le relazioni con il pubblico, con anni di anticipo rispetto agli URP, che la "cultura del servizio" sviluppata nelle biblioteche non ha nulla da invidiare rispetto alle pratiche di PR, che in più di un caso sono state semplicemente giustapposte a metodi di lavoro rimasti invariati nella sostanza.

La sottorappresentazione delle biblioteche in "Cento progetti" può essere ricondotta alla scarsa informazione sull'esistenza stessa del concorso: il bando è stato inviato dalla Presidenza del consiglio in copia unica alle amministrazioni locali e agli uffici periferici dello Stato. Quando non sia stato ignorato, è probabile che i responsabili politici ab-

biano deciso di riservare l'onore di rappresentare il proprio ente ad uffici più presenti alla loro attenzione. In questa occasione, le biblioteche hanno pagato caro ciò che costituisce uno degli aspetti più preziosi della propria specificità: il fatto di non essere pienamente integrate all'ente di appartenenza, sia per lontananza fisica — le sedi delle biblioteche sono solitamente distaccate da quelle dei rispettivi centri decisionali — sia per incompatibilità nella presenza — gli orari di servizio del personale delle biblioteche sono diversi da quelli dei colleghi amministrativi — sia per disomogeneità nello stile di lavoro, orientato al servizio e non al semplice adempimento.

Quella "diversità", che costituiva uno dei requisiti essenziali per partecipare al concorso, nel momento in cui non è stata riconosciuta e apprezzata come tale dai decisori, ha causato l'invisibilità della biblioteca, la sua cancellazione tra i possibili candidati: colpa anche dei bibliotecari? Riflettiamoci su. Siamo in tempo per la prossima edizione.

Maria Stella Rasetti