Carta dei servizi, obiettivo da non mancare

A disposizione delle biblioteche una nuova opportunità per stipulare con il cittadino-utente "patti chiari" all'insegna della qualità

di Giovanni Solimine

Alla biblioteca efficace occorrono regole più chiare, così circa un anno e mezzo fa avevamo titolato una puntata della rubrica "Il management in biblioteca",[1] dedicata alla riflessione sui regolamenti delle biblioteche e che in parte prendeva spunto dal nuovo regolamento delle biblioteche statali. Quel dibattito, nel quale sono intervenuti molti bibliotecari italiani[2] sensibili a questa tematica, ha solo sfiorato alcuni temi di fondamentale importanza.
Pur restando valide e di attualità, a nostro avviso, alcune questioni di principio che in quella occasione vennero sollevate, ci proponiamo ora di analizzare un aspetto particolare che di solito viene affrontato solo marginalmente, e in modo non sempre ineccepibile, nei regolamenti: il rapporto tra la biblioteca e i suoi utenti. Ed a questo proposito vogliamo dire quanto ci paia ormai inadeguato lo strumento-regolamento e quanto invece ci sembri interessante la tendenza che va affermandosi in molti servizi pubblici, orientata alla adozione di "carte dei servizi", i cui elementi qualificanti sono:
— fattori di qualità dei servizi,
— metodologia per la costruzione di standard di qualità attraverso l'utilizzo di indicatori interni ed esterni alle amministrazioni,
— strumenti per la tutela del cittadino-cliente-utente.

Oltre alle direttive che a questo proposito sono state emanate dalla Presidenza del Consiglio e che più avanti verranno richiamate, altre fonti normative sono la legge 241/1990, altrimenti detta "legge sulla trasparenza", il decreto del ministro per la Funzione pubblica del 31 marzo 1994 (*Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*) e la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri dell'11 ottobre 1994 (*Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico*).
Bisogna inoltre tenere in conto anche alcuni aspetti previsti dal decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 (*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*) convertito con modificazioni nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 e, per alcuni aspetti, anche le due così dette leggi Bassanini 1 (*Delega al governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa*) e Bassanini 2 (*Misure per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo*).
Per quanto ci riguarda più da vicino, altre fonti che possono essere utilizzate e richiamate espressamente sono quelle che contengono i principi sui quali si fonda la biblioteca pubblica: vale a dire il *Manifesto* dell'UNESCO sulle biblioteche pubbliche[3] e le *Raccomandazioni* dell'IFLA per le biblioteche pubbliche.[4]

Quali sono le novità profonde che la carta dei servizi porta con sé e quali vantaggi essa può arrecare al servizio bibliotecario? Nel nostro caso, si può dire che l'utilità di una riflessione su tale strumento, al quale ci auguriamo che guardino le diverse amministrazioni che hanno competenze in materia di biblioteche, può essere di ampia portata, in quanto si può pensare che essa sostituisca di fatto il regolamento-tipo delle biblioteche. In questo modo verrà ribaltata l'impostazione che di solito ispira i regolamenti, che tendono a di-

stinguere tra ciò che è *consentito* e ciò che è *vietato*, fissando anche le sanzioni per gli utenti inadempienti.
La carta dei servizi, viceversa, fissa ciò che la biblioteca è tenuta a dare agli utenti: disponibilità di documenti, tipologia dei servizi gratuiti e di quelli eventualmente a pagamento, standard quantitativi e qualitativi, stile di comportamento, etc. La filosofia che la sottende, quindi, è quella di una carta dei diritti degli utenti, il che ci pare coerente con il gran parlare che da qualche anno a questa parte si va facendo di diritti del cittadino-utente e di qualità del servizio.
Intervenendo qualche anno fa ad un convegno sulla centralità dell'utente nella biblioteca pubblica, Claudio Di Benedetto ha fissato, con l'arguzia che gli è solita, alcuni paletti — come si usa dire — per determinare un corretto atteggiamento di attenzione e di ascolto nei confronti degli utenti e delle loro esigenze:
"— *chiarezza* e completezza dell'informazione, sia essa epistolare, telefonica, diretta (a biblioteca aperta o chiusa) su quelli che sono i servizi offerti; con evidenza dei tempi inerti e dei materiali a rischio;
— *dettagliata ed efficace comunicazione* di notizie sui servizi temporaneamente sottoposti a limitazione (magazzini chiusi, sale inagibili, distribuzioni a date fisse e non quotidiane);
— reale *mantenimento* delle promesse fatte [sofisticati meccanismi elettronici di prenotazione delle fotocopie che creano nell'utente la pace interiore di chi sta per risolvere in problema, frustrato dal fatto che poi si è ritenuto che quell'opera o quelle pagine siano da escludere dalla riproduzione xerografica];
— fiduciosa *certezza* che le regole che valgono per l'utente siano prima e soprattutto rispettate dallo staff [tempi uguali di lettura e prestito, uso moderato, non abusato e motivato dei prelievi d'ufficio dai magazzini; trasparenza e chiarezza delle risposte provenienti dai magazzini stessi];
— *ottimizzazione* del rapporto catalogo-magazzino;
— *consapevolezza* che l'utente-furente non è un povero cristiano che si è svegliato male la mattina e ha deciso di venire a vomitare il proprio malessere in biblioteca".[5]
Questi semplici consigli sono molto importanti e andrebbero tenuti ben presenti, perché a volte si ha la sensazione che la "rivoluzione culturale" che sta investendo le biblioteche, pure innegabile nei suoi aspetti più plateali, rimanga spesso in superficie e non riesca a scalfire, specie negli istituti più grossi, certe incrostazioni che sono andate sedimentandosi col tempo.
Non sono molte le biblioteche che finora hanno adottato questo strumento, mentre sono già numerosi i servizi pubblici che si sono mossi in questa direzione.

I principi fondamentali ai quali si ispirano le diverse carte dei servizi che sono state emanate fino a questo momento — paradossalmente, le più interessanti sono quelle predisposte per il settore previdenziale e assistenziale e nel settore della sanità pubblica, approvate proprio nel momento in cui tali settori stanno subendo profonde trasformazioni e sono sempre meno in grado di dare certezze ai cittadini — sono stati definiti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, concernente *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, e richiamati nella Tabella 1.

Il primo scopo di una carta dei servizi di biblioteca dovrebbe essere quello di favorire un rapporto ➤

Foto M. Franck

Utenti alla Bibliothèque publique d'information di Parigi ▶

Tabella 1 - Principi fondamentali della "carta dei servizi"

Eguaglianza. Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Imparzialità e continuità. I soggetti erogatori agiscono secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo, attraverso tutte le strutture decentrate sul territorio, la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. Adottano, inoltre, tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o di funzionamento irregolare del servizio. Diritto di scelta. I soggetti erogatori si impegnano a ricercare, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio. Partecipazione. I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "carta", attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio. I soggetti erogatori, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantiscono la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente e si impegnano a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti. Efficienza ed efficacia. L'attività dei soggetti erogatori si informa a criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. I soggetti erogatori garantiscono ed organizzano la formazione e l'aggiornamento del personale la cui attività comporti il rapporto con l'utenza.

corretto con i cittadini, per cui sarà bene definire quali siano i principi cui essa si ispira:
a) la biblioteca è un servizio pubblico di base che assicura pari opportunità ai cittadini nell'accesso agli strumenti di informazione, cultura e formazione permanente;
b) la biblioteca è della comunità, intesa come insieme dei cittadini residenti in una località, e non del Comune, inteso come entità amministrativa; lo stesso vale per qualsiasi altra biblioteca, per cui si può dire, ad esempio, che una biblioteca universitaria appartiene alla comunità di studiosi e studenti che vi opera;
c) la biblioteca deve comunicare se stessa nel modo più chiaro ed efficace, cercando di farsi conoscere e dando consapevolezza agli utenti di che cosa sia una biblioteca e di cosa essa invece non è, di quali servizi essa eroghi di *norma*, di ciò che da essa ci si può attendere e dei limiti che invece la caratterizzano;
d) una volta fissati questi confini, le promesse vanno mantenute; può essere molto controproducente suscitare attese che poi non si è in grado di soddisfare;
e) definire, come vedremo tra breve, "patti chiari" tra biblioteca e cittadini serve a creare una "amicizia lunga", fondata sul rispetto reciproco (e ciò ribalta anche la logica che di solito ispira le sanzioni previste dai regolamenti);
f) in questo modo i cittadini, e non solo gli utenti abituali, potranno sentire la biblioteca come patrimonio collettivo della comunità;
g) se gli utenti si sentiranno "padroni" della biblioteca saranno motivati a pretendere personale qualificato, bilanci congrui, sedi adeguate e potranno premere nei confronti dell'amministrazione che "gestisce" la biblioteca (sia essa il comune, l'università, un ministero, o altro ancora) affinché ciò venga assicurato;
h) ne consegue che nella gestione della biblioteca bisognerà favorire la partecipazione degli utenti; questo è un concetto diverso rispetto ai vecchi comitati di gestione, che avrebbero dovuto far sentire la voce della "società civile" (spesso attraverso rappresentanti che erano emanazione dei partiti politici o delle loro organizzazioni collaterali), mentre bisognerà favorire la presenza degli utenti nei momenti in cui si definiscono le strategie di servizio, anche favorendo la costituzione di associazioni di "amici della biblioteca".
Non è privo di significato, ci pare, il fatto che alcuni di questi principi sono stati posti alla base della nuova elaborazione che l'AIB sta cercando di sviluppare in materia di legge quadro per le biblioteche italiane.[6]

La struttura ed i contenuti di una "carta" possono essere definiti secondo la traccia predisposta per i soggetti erogatori di servizi previdenziali e assistenziali, che, come si diceva, sono andati abbastanza avanti su questa strada. La Tabella 2 riporta lo schema predisposto dalla Presidenza del Consiglio per tali settori.[7]
Passando a un primo dettaglio dei contenuti, si può dire che la carta dovrà contenere chiare formulazioni riguardo ad alcuni aspetti che di solito trovavano posto nei regolamenti:
a) definizione delle finalità della biblioteca e dell'eventuale sistema cooperativo cui essa aderisce; per una biblioteca pubblica di base, ad esempio, non è sufficiente dire che si tratta di un servizio bibliotecario pubblico che garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione e che promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme; è importante che sia precisato il rapporto tra le biblioteca e la comunità, cui già si è accennato precedentemente; tra le finalità bisognerebbe ricordare anche quella di promuovere la crescita culturale e civile della comunità in tutte le sue componenti, valorizzando così la pluralità

delle diverse etnie e culture;
b) grande rilievo assume la comunicazione tra la biblioteca ed i suoi utenti, investendo molto sul miglioramento della comprensibilità del linguaggio, sulla grafica, sulla strutturazione e sulla completezza delle informazioni a carattere generale (ad esempio, segnaletica) e specifico (ad esempio, modulistica); per prima cosa bisogna predisporre e distribuire all'utenza opuscoli e *dépliant* sull'attività svolta e sulle modalità da seguire per usufruire del servizio; la diffusione delle informazioni per via telematica o telefonica (presenza delle biblioteche sulle reti civiche, predisposizione di pagine web della biblioteca, istituzione di un "numero verde" delle biblioteche a livello regionale, provinciale o di sistema bibliotecario locale, etc.) e il sistematico ricorso ai mezzi di informazione di massa sono strumenti per stimolare e favorire la conoscenza della biblioteca; la segnaletica esterna dovrà consentire una agevole localizzazione e individuazione delle biblioteche e dei percorsi per raggiungerle; se proprio bisognerà ricorrere ad una modulistica cartacea, essa dovrebbe essere resa il più possibile omogenea; a tale iniziativa si potrebbe accompagnare la realizzazione di un marchio delle biblioteche pubbliche; l'accessibilità del servizio viene assicurata da ampi orari di apertura, preferibilmente nelle fasce orarie pomeridiane, e dalla rimozione di eventuali barriere architettoniche; le biblioteche, compatibilmente con gli spazi disponibili, predisporranno aree confortevoli e servizi mirati per l'accoglienza; il personale che eroga servizi al pubblico, per il quale si potrebbero prevedere iniziative formative dedicate all'interazione con gli utenti, sarà sempre munito di cartellino di riconoscimento; la segnaletica interna dovrà facilitare l'orientamento degli utenti tra i servizi che la biblioteca offre e favorirne l'utilizzo;
c) è importante indicare quali sono i servizi che la biblioteca eroga e come se ne può usufruire (servizi di informazione, servizi di lettura e consultazione, servizi audiovisuali e multimediali, servizi di prestito, servizi per particolari categorie di utenti, etc.);
d) la politica degli acquisti e dell'informazione, bibliografica e non, deve essere immune da ogni forma di censura e di pregiudizio ideologico, ma va ispirata unicamente al principio della massima rispondenza ai bisogni culturali e informativi della comunità da servire;
e) il principio generale può essere quello che l'accesso alle biblioteche è libero e gratuito, previo iscrizione alla singola biblioteca; i servizi sono gratuiti quando non comportino costi diretti per la singola prestazione;
f) per le modalità di erogazione dei singoli servizi si può arrivare ad un maggiore livello di dettaglio; è opportuno precisare, ad esempio, che la consultazione dei cataloghi e del materiale documentario posseduto è libera; ci si può anche spingere oltre, dicendo che di norma il patrimonio librario è disposto a scaffale aperto e gli utenti hanno libero accesso ai volumi e che il personale in servizio assiste gli utenti nelle loro ricerche, e così via;
g) per l'iscrizione alla biblioteca e l'ammissione al prestito ed ai suoi servizi primari si dovrebbe intro- ➤

Tabella 2 - Struttura e contenuti della "carta dei servizi"

Premessa. Conterrà una sintetica descrizione del soggetto erogatore e dei relativi fini istituzionali nonché i principi fondamentali cui lo stesso è tenuto ad uniformarsi.
Parte Prima. Illustrerà le modalità di erogazione dei servizi, con specifico riferimento ai fattori che ne definiscono la qualità formale e sostanziale (comunicazione, affidabilità, tempestività, trasparenza).
Parte seconda. Descriverà gli strumenti da utilizzare per rendere effettiva la tutela dell'utente. In particolare, saranno individuate le linee guida per la realizzazione della procedura di reclamo.
Parte terza. Sarà costituita da una serie di schede illustrative delle singole prestazioni erogate.
Parte quarta. Conterrà la dislocazione sul territorio delle strutture dell'amministrazione interessata, con eventuale inserimento di cartine illustrative, o, comunque, con l'evidenza di tutte le unità erogatrici di servizi.

durre un criterio di omogeneizzazione dei comportamenti delle diverse biblioteche, il che consentirebbe anche la creazione di un'unica tessera di iscrizione, valida per un intero territorio regionale, o per intere categorie di biblioteche (in alcune metropoli esistono, ad esempio, più di una università o più biblioteche statali); il solo requisito che si potrebbe chiedere agli utenti delle biblioteche di base è quello della residenza in un qualsiasi comune della provincia o della regione in cui la biblioteca ha sede (andrebbero ammessi anche tutti coloro che, pur non risiedendo nei comuni della provincia, vi abbiano la sede abituale della loro attività di studio o di lavoro); per l'accertamento del possesso dei requisiti richiesti bisognerebbe far ricorso, tutte le volte che è possibile, all'autocertificazione;
h) tra i servizi assicurati bisognerà prevedere esplicitamente il servizio di prestito interbibliotecario, che le biblioteche erogano con le strutture di altra titolarità che ammettano la reciprocità, di norma alle stesse condizioni previste per il prestito a domicilio; le modalità e i costi di fruizione del servizio (es. spese postali, etc.) sono stabilite dal responsabile della biblioteca, ma bisogna indicare i criteri che ispireranno la politica tariffaria di questo come di altri servizi (recupero dei costi, modesto ricarico a favore della biblioteca, prezzi di mercato per quei servizi che possono essere credibilmente paragonati a prestazioni erogate da fornitori commerciali, etc.); un parametro da tenere in considerazione potrebbe essere quello secondo il quale potranno essere sottoposti al pagamento di un corrispettivo economico i servizi che comportino costi diretti per la singola prestazione, quali le riproduzioni, con qualsiasi mezzo eseguite, la copia di parti di archivio su supporto magnetico, la consultazione di banche dati remote, la spedizione di documenti e della loro riproduzione, l'effettuazione di ricerche particolari, la concessione di spazi per manifestazioni non promosse dalle biblioteche e qualsiasi altra prestazione che comporti oneri particolarmente rilevanti;
i) nello spirito del patto tra biblioteca e utenti, bisogna anche assumere impegni rispetto alla qualità delle procedure di trattamento dei documenti; in sostituzione dell'articolo che nei regolamenti solitamente cita le diverse tipologie di cataloghi disponibili in biblioteca, si potrebbe dire che, al fine di erogare servizi qualificati, il trattamento, la gestione e la catalogazione dei documenti avvengono nel rispetto delle procedure biblioteconomiche, delle norme e degli standard nazionali e internazionali, anche allo scopo di consentire la cooperazione con altre strutture di servizio.

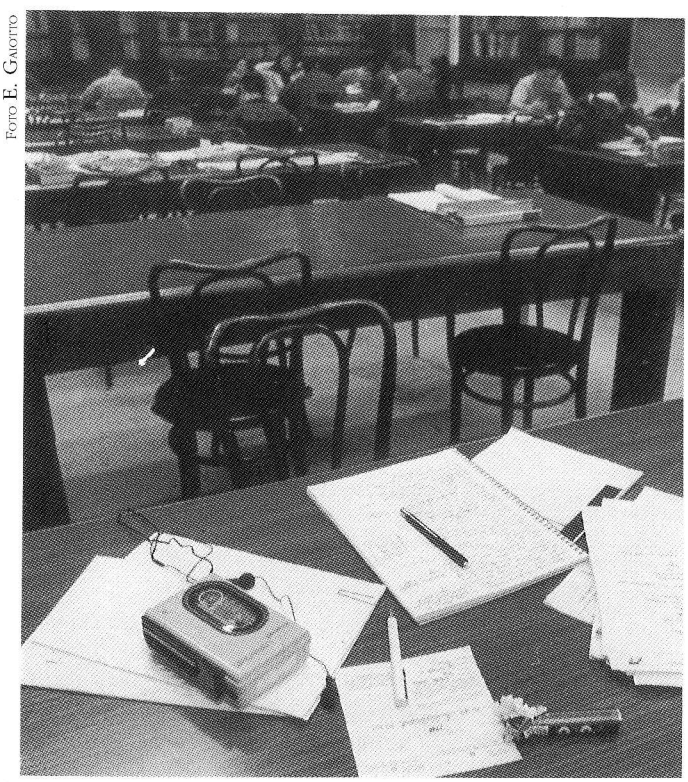

Foto E. Galotto

Tutte le volte che si regolamenta un servizio, e così facendo si prevede in modo più o meno esplicito che esso possa essere erogato con qualche limitazione o con qualche deroga, è importante che i casi particolari non vengano vissuti dagli utenti come il frutto di un arbitrio, per cui è necessario che sia detto chiaramente chi e in che modo è legittimato a introdurre tali anomalie. Per quanto riguarda il prestito, ad esempio, deroghe ai limiti massimi del numero di opere e di durata nel tempo possono essere concesse, per particolari esigenze, dal responsabile della struttura. Limitazioni al servizio di prestito possono essere temporaneamente stabilite con motivati provvedimenti del responsabile. Parimenti, motivati provvedimenti del responsabile della biblioteca possono escludere temporaneamente sezioni o singole opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni (però deve essere chiaro che eventuali lavori di riordino verranno di solito effettuati in giorni e periodi festivi, o al di fuori dell'orario di apertura al pubblico e senza ricorrere a chiusure straordinarie della biblioteca); l'accesso degli utenti alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale può subire limitazioni in relazione alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura del materiale posseduto dalle biblioteche. Verrà data tempestiva, efficace e dettagliata comunicazione delle notizie riguardanti i servizi temporaneamente non disponibili o disponibili con limitazioni.
In definitiva, vi deve essere la certezza che le regole indicate e che gli utenti sono tenuti a rispettare, siano

G. Corti

uguali per tutti (limitazioni nel numero e nella durata dei prestiti, sanzioni, etc.) e vengano osservate anche dal personale (ad esempio: divieto di fumare, divieto di parlare a voce alta, etc.). Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare reclami e istanze, di proporre l'acquisizione di materiale documentario, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati. Agli eventuali reclami degli utenti il responsabile della biblioteca darà risposta per iscritto entro termini prefissati.

La trasparenza è fatta anche di queste cose, e questa ci pare sia una sostanziale applicazione di quanto previsto dalla L. 7 agosto 1990 n. 241 (*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi*), mentre ci pare che in taluni casi si sia assistito ad una applicazione burocratica della legge, vissuta dagli uffici pubblici come un ulteriore adempimento da rispettare e non come l'occasione per instaurare un diverso regime di rapporti con il cittadino-cliente-utente: le biblioteche, che più di altri servizi pubblici ci paiono tradizionalmente proiettate al servizio, e che da qualche tempo stanno cominciando a porsi correttamente il tema dell'efficacia della propria interazione col pubblico,[8] possano fare di questo strumento una importante occasione per mettere l'utente al centro della propria strategia.

Come si è visto, fa parte di questo aspetto anche la chiarezza e la completezza dell'informazione, non solo per quanto riguarda la segnaletica e la cartellonistica, ma anche nei rapporti telefonici ed epistolari con gli utenti, come recentemente raccomandato dalla Funzione pubblica.[9]

Oltre a tutto ciò, la reale portata innovatrice delle carta dei servizi di biblioteca consiste nel fatto che essa deve individuare i fattori di qualità e definire gli standard generali e gli standard specifici di erogazione dei servizi. Pertanto, alcuni aspetti che solitamente vengono citati nei regolamenti insieme a quelli indicati nella precedente elencazione, possono essere oggetto di una diversa trattazione, in quanto riconducibili a standard di servizio: un caso tipico, ad esempio, può essere quello degli orari di apertura al pubblico.

La carta dei servizi, per questo motivo, verrà periodicamente aggiornata per adeguarla sia alle esigenze degli utenti, sia alle condizioni generali e a quelle operative ed organizzative delle strutture del servizio.

Gli aspetti riconducibili ad indicatori quantitativi e di ordine strutturale potrebbero essere i seguenti:

a) dal punto di vista strutturale, sarebbe importante riuscire ad indicare un valore di riferimento per gli investimenti, che potrebbe essere l'entità della spesa pro-capite (disaggregando anche il valore della spesa pro-capite per acquisto di documenti), ed un valore per il dimensionamento delle sedi, che potrebbe essere il numero di metri quadri pro-capite (disaggregando anche i metri quadri accessibili al pubblico, depurando quindi la superficie totale dallo spazio per uffici, magazzini e servizi tecnici), o, per la biblioteca di una facoltà universitaria, il rapporto fra numero di iscritti, posti a sedere e postazioni di lavoro attrezzate;

b) per quanto riguarda l'accessibilità e la fruibilità del servizio, il numero delle ore di apertura settimanale, dimensionate sul bacino di utenza, articolate nelle diverse fasce orarie in modo da privilegiare i momenti di maggiore afflusso e concordate tra le diverse biblioteche che insistono sullo stesso territorio o che si rivolgono a bacini di utenza contigui;

c) per quanto riguarda la tempestività dell'azione della biblioteca, sarebbe opportuno indicare i tempi medi che intercorrono tra la pubblicazione di un volume e la decisione di acquisto (il che, ovviamente, non vuol dire che la decisione debba essere necessariamente affermativa) e tra l'arrivo di un volume e la sua di- ➤

sponibilità per il prestito (calcolata secondo una media ponderata dei tempi di trattamento);
d) si potrebbero indicare anche i tempi medi, o più prudentemente i tempi massimi, di attesa per il servizio di prestito interbibliotecario, distinguendo tra i tempi in cui il servizio viene erogato all'interno della stessa città, del territorio provinciale, del territorio regionale, del territorio nazionale e a livello internazionale.

Per quanto riguarda gli indicatori di servizio, si possono ritenere più significativi gli indicatori
e) di impatto (misurato sul numero degli utenti reali in relazione alle dimensioni del bacino di utenza potenziale);

G. Corti

f) di offerta (dato dal rapporto fra documenti posseduti e utenti potenziali);
g) di rinnovamento (corrispondente al ritmo di incremento del patrimonio documentario);
h) di copertura bibliografica e qualità delle raccolte (valutato in base a liste di riferimento e agli indici di utilizzo);
i) di servizio vero e proprio (tenendo conto del numero dei servizi resi in rapporto al numero di utenti reali e potenziali).
Per quelle biblioteche che eventualmente non dovessero essere gestite *in economia*, ma secondo altri modelli organizzativi (per le biblioteche di ente locale, ad esempio, in forma di *istituzione*), la carta dei servizi potrà essere allegata agli atti costitutivi del nuovo organismo, in modo che essa divenga parte integrante di una convenzione di servizio che il comune potrà stipulare con l'istituzione, in modo che siano chiaramente definite le prestazioni che l'istituzione si impegna a garantire come corrispettivo del trasferimento di fondi e del conferimento di risorse umane e strumentali dal comune all'istituzione stessa. ■

Note

[1] G. Solimine, *Alla biblioteca efficace occorrono regole più chiare*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 6, p. 12-16.

[2] Si vedano M.T. Sardanelli, *I regolamenti del servizio bibliotecario*, e G. Galli, *La copertura tematica di un regolamento di biblioteca*, *in La biblioteca servizio pubblico locale*, a cura di F. Rosa, Gorle, CEL, 1995, rispettivamente a p. 90-94 e 94-100; L. Bellingeri, *Nuove regole per un nuovo servizio?*, "Bollettino AIB", 36 (1996), 1, p. 45-51; A.M. Mandillo, *Nuove regole aspettando l'autonomia*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 2, p. 18-21.

[3] La traduzione italiana del *Manifesto* è stata pubblicata sul n. 5/95 di "AIB Notizie".

[4] IFLA, *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche*, Roma, AIB, 1988.

[5] C. Di Benedetto, *Per una carta dei diritti dell'utente*, *in La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di M. Accarisi e M. Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 96-101; la citazione è da p. 99.

[6] Una sintesi delle proposte presentate all'assemblea dei soci tenutasi a Roma il 23 aprile 1997 è stata pubblicata sul n. 5/97 di "AIB Notizie". Se ne è discusso anche in occasione del XLIII congresso nazionale, che si è svolto a Napoli dal 29 al 31 ottobre scorso e che aveva come tema *Le biblioteche tra legislazione e diritti del cittadino*.

[7] Cfr. DPCM 21.12.1995 *Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"*, pubblicato sulla "GU" serie generale, n. 4 del 5.1. 1996.

[8] Cfr. G. Di Domenico, *Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficacie gestisce gli aspetti immateriali del servizio*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 9, p. 52-65.

[9] Presidenza del Consiglio dei ministri. Dipartimento della funzione pubblica, *Manuale di stile*, a cura di A. Fiorito, Bologna, il Mulino, 1997.