

Trenta anni di SBN – Trenta anni di Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino: un'eredità per il futuro

Ravenna, 15-16 settembre 2016



**Idee per una Carta
dei servizi per le
biblioteche della rete di
Romagna e San Marino**

Eloisa Gennaro

Che cos'è la carta dei servizi ?

È lo strumento attraverso cui qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico:

- dichiara i propri **obiettivi**
- si impegna a rispettare determinati **standard**
- riconosce al cittadino specifici **diritti**

La finalità è quella di contribuire al **miglioramento continuo della qualità dei servizi** (Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 **Principi sulla erogazione dei servizi pubblici**).

La carta dei servizi della biblioteca

È il documento che individua, per ciascun servizio offerto, gli ***standard*** che la biblioteca s'impegna a rispettare in attuazione di quanto previsto nella direttiva regionale in materia.

La carta dei servizi della biblioteca

La direttiva regionale *Standard e obiettivi di qualità per le Biblioteche dell'Emilia-Romagna - Del. GR n. 309/2003* dà precise indicazioni agli istituti del territorio in merito agli standard e agli obiettivi di qualità da rispettare.

Secondo la direttiva ogni Biblioteca deve adottare la propria Carta dei servizi, dandone un'esaustiva definizione e suggerimenti per la redazione (*punto 5.2.2*).

La carta dei servizi deve far riferimento alle **due tipologie di standard** previste dalla direttiva:

- quelli *attinenti all'organizzazione interna*;
- quelli *che impattano sui servizi al pubblico*.

La carta dei servizi della biblioteca

Invece il **Servizio Bibliotecario Nazionale** non fa esplicito riferimento a standard da garantire nell'ambito di apposite carte dei servizi, ma riporta solo **generici impegni** da parte delle biblioteche...

La carta dei servizi della biblioteca

La Carta dei servizi deve prevedere anche **forme di partecipazione e di tutela degli utenti** in caso di disservizio.

In definitiva, la carta dei servizi rappresenta un vero e proprio **'patto' della biblioteca con i propri utenti** e non una semplice guida né un ennesimo "regolamento".

La carta dei servizi della biblioteca

Principali contenuti della carta dei servizi:

- **finalità e compiti** della biblioteca;
- **presentazione** della biblioteca (storia, patrimonio);
- **informazioni di base** (accesso, orari);
- informazioni sull'**organizzazione** della struttura (risorse, personale e spazi);
- informazioni su **servizi offerti e standard garantiti**;
- forme di **partecipazione** e di **tutela** degli utenti.

La carta dei servizi della biblioteca

Dopo le premesse e le informazioni generali viene la parte centrale della carta, dedicata agli **standard di qualità** dei servizi erogati!

Di norma i **fattori di qualità** da considerare nell'analisi di ciascun servizio sono: la tempestività; l'accessibilità e la funzionalità degli spazi per il pubblico; la facilità di accesso alle informazioni per l'utilizzo del servizio...

Per ogni fattore di qualità individuato sono definiti **indicatori e standard garantiti**.

La carta dei servizi della biblioteca

Tale analisi è articolata con riferimento a tutti i **principali servizi** di una biblioteca pubblica:

- lettura e consultazione
- reference
- navigazione in rete
- servizio di prestito
- servizi per bambini
- promozione della lettura, mostre e attività culturali

Per ogni servizio occorre favorire in prospettiva ***una crescita costante della qualità.***

La carta dei servizi della biblioteca

Qualità vuol dire efficacia, ma anche efficienza.

Uno dei temi ricorrenti nelle riforme più recenti è quello che spinge le amministrazioni a valorizzare le **sinergie** realizzabili grazie alle reti territoriali (*networking*).

Il **lavoro in rete** consente infatti di **ottimizzare** gli indicatori sia di efficacia sia di efficienza.

La carta dei servizi della rete

In tale ottica è opportuno che anche i **sistemi e le reti bibliotecarie adottino una propria carta dei servizi**, i cui contenuti principali si rifletteranno ovviamente in alcuni degli standard attesi nella *Carta dei servizi delle singole biblioteche*, con un conseguente miglioramento in termini di efficacia ed efficienza.

La carta dei servizi della rete

La **Carta dei servizi della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino** va intesa dunque come un documento che illustra i servizi offerti dal ***centro di coordinamento tecnico*** alle biblioteche (i nostri utenti), definendone le modalità operative e la qualità attesa.

La carta dei servizi della rete

Per misurare la qualità dei servizi offerti dal centro tecnico della rete servono **indicatori** e valori **standard** da rispettare, fornendo alle biblioteche le informazioni e gli strumenti necessari per le **verifiche** periodiche.

Le verifiche rappresentano un'occasione utile per fare periodicamente **il punto della situazione** e **per migliorare il funzionamento della rete.**

La carta dei servizi della rete

Alcuni esempi:

- per il servizio di help desk la carta presenterà come fattore di qualità la *tempestività*, come indicatore di prestazione il tempo di attesa nella risposta, come standard l'indicazione del tempo massimo da rispettare.
- per il servizio di promozione della lettura digitale la carta conterrà l'impegno di implementare il *catalogo degli e-book* in base delle richieste. I fattori di qualità sono la *tempestività* (indicatore: giorni dalla richiesta) ma anche la *completezza* (indicatore: numero richieste esaudite).
- circa l'aggiornamento del personale la carta presenterà l'impegno alla formazione continua; l'indicatore sarà il numero di corsi organizzati annui, lo standard sarà l'indicazione numerica minima-media.

La carta dei servizi della rete

La *Carta dei servizi della rete bibliotecaria* può essere pensata anche come il documento che presenta i **servizi di base offerti dalle biblioteche** di Romagna e San Marino alle comunità di riferimento.

La carta dei servizi della rete

Vista l'ampia eterogeneità della nostra rete, la sfida è riuscire a individuare un *minimo comun denominatore*, ovvero un **set di servizi di base garantiti da tutte le biblioteche romagnole**.

Servizi che comunque – grazie alla cooperazione – si caratterizzano per un alto livello qualitativo e di sostenibilità (*maggiore rispetto a quello garantito a livello nazionale*).

La carta dei servizi della rete

Ad esempio, ogni biblioteca potrà inserire nella propria Carta dei servizi la possibilità per il cittadino di prendere a prestito un elevato numero di *documenti digitali* o di avere *personale aggiornato* costantemente.

Gli standard previsti nella Carta della singola biblioteca dovranno tenere conto di modalità e tempi fissati nella Carta della rete.

La carta dei servizi della rete

La riflessione sui servizi e sugli standard garantiti in modo omogeneo dalle biblioteche della rete romagnola rappresenta uno dei primi passi da realizzare con l'avvio della *nuova fase associativa*.

L'obiettivo - *finora forse trascurato* - è rendere in questo modo **riconoscibili** le biblioteche che fanno parte della rete bibliotecaria romagnola, oltre che del Servizio Bibliotecario Nazionale, così da rendere più **conosciuti** i servizi offerti.

La carta dei servizi della rete

È perciò fondamentale che l'elaborazione della *Carta della Rete* parta da un'accurata **analisi delle esigenze** e delle aspettative della comunità, tramite consultazione sia degli operatori sia degli utenti, nella consapevolezza che la **cooperazione** è un elemento necessario per erogare servizi bibliotecari **sostenibili e di qualità**.

La carta dei servizi della rete

Insomma il lavoro che ci attende non è semplice, ma rappresenta un passaggio importante per una crescita omogenea dei servizi culturali sul territorio.

Grazie per l'attenzione !