

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 *bumus* 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 irruzionale 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

