

I SERVIZI AL PUBBLICO IN MUSEI, AREE ARCHEOLOGICHE, ARCHIVI E BIBLIOTECHE

b. STATUTI E REGOLAMENTI : DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Principi essenziali

Alla base del processo di riforma ancora in atto vi è una vera e propria rivoluzione culturale che ha individuato nella **qualità del servizio** e nella **soddisfazione degli utenti** (customer satisfaction) gli obiettivi principali delle Pubbliche Amministrazioni, obiettivi che rientrano nelle direttive governative.

Sono essenzialmente due gli strumenti principali introdotti negli ultimi anni dalla Pubblica Amministrazione per raggiungere questi obiettivi:

- ⇒ lo **Statuto o Regolamento**
- ⇒ la **Carta dei servizi**.

➤ **Statuto o Regolamento**

Per quanto riguarda i Musei solo negli ultimi anni, a seguito della legge 59/97 (Bassanini 1) e della legge 127/97 (Bassanini 2), leggi **che prevedono il trasferimento agli Enti locali la gestione dei musei statali**, si è giunti al Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 che stabilisce:

- ⇒ **all'art. 149** che la Tutela (vincoli; espropriazione; circolazione; esportazione; garantire la conservazione, l'integrità e la sicurezza dei beni di interesse storico o artistico; conservazione degli archivi dello Stato e vigilanza sugli archivi di enti o privati di particolare interesse storico) è una funzione che rimane allo Stato;
- ⇒ **all'art. 150** che una commissione paritetica, composta da 5 membri del Ministero dei Beni Culturali e 5 rappresentanti degli Enti territoriali designati dalla Conferenza unificata, deve individuare i musei o altri beni culturali statali **la cui gestione** deve rimanere allo Stato e quelli la cui gestione deve essere trasferita, secondo il principio di sussidiarietà, alle regioni, alle province o ai comuni.
 - ⇒ **L'eventuale trasferimento della gestione dei musei o altri beni culturali individuati** (che avverrà con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri), fatte salve le funzioni e i compiti di tutela riservati allo Stato, **riguarda in particolare l'autonomo esercizio delle attività concernenti**:
 - l'organizzazione, il funzionamento, la disciplina del personale, i servizi aggiuntivi, le riproduzioni e le concessioni d'uso dei beni;
 - la manutenzione, la sicurezza, l'integrità dei beni, lo sviluppo delle raccolte museali;
 - la fruizione pubblica dei beni, concorrendo al perseguimento delle finalità di valorizzazione.
- ⇒ Inoltre, sempre l'**articolo 150**, stabilisce che il Ministero deve definire con apposito decreto i criteri tecnico-scientifici e gli standard minimi per garantire un adeguato livello di fruizione dei beni, la loro sicurezza e la prevenzione di rischi.
 - Questo decreto è stato emesso il 10 maggio del 2001 e si chiama: **"Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei"**. Per la prima volta si parla in una legge di standard (unità di misura, modello, campione, criterio) e conseguente standard di qualità (valore atteso per indeterminato indicatore).

- ⇒ **L'Atto di indirizzo si divide in otto ambiti** per la definizione degli standard:
 I - Status giuridico; II - Assetto funzionale; III - Strutture; IV - Personale; V - Sicurezza; VI - Gestione delle collezioni; VII - Rapporto con il pubblico e relativi servizi; VIII - Rapporti con il territorio.
- L'Atto di indirizzo è stato elaborato in modo che criteri e standard risultino applicabili “non solo nell'esercizio delle attività trasferite” ma **anche nell'ordinaria gestione dei musei di qualunque appartenenza**.
- ⇒ Punto fondamentale è **l'obbligo per ogni museo di dotarsi di uno statuto o regolamento**, cioè di un documento che indichi la tipologia dell'istituto, la sua missione, le forme di gestione, l'assetto finanziario, le norme e la dotazione del personale, il suo patrimonio, i principi e le regole per la gestione delle collezioni, per l'erogazione dei servizi e i compiti e le funzioni nel contesto territoriale.
- Sebbene le regole fossero destinate a disciplinare i musei che dovevano essere trasferiti dallo Stato agli Enti locali, in realtà si è presa l'occasione per colmare una lacuna che rendeva il sistema italiano arretrato rispetto a molti paesi europei.
- ⇒ **Per le Biblioteche** il D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417 disciplina il servizio al pubblico (l'apertura, la lettura, l'uso dei locali, il prestito), ma rimanda ai Regolamenti interni dei vari Istituti la disciplina delle regole specifiche di accesso ai servizi, degli orari degli stessi, della riproduzione del materiale, di particolari regole relative al comportamento.

➤ **Principi fondamentali della “Carta dei servizi”**

Una Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) definisce quali sono i principi ai quali si deve ispirare chi eroga dei servizi pubblici (assistenza sanitaria, assistenza e previdenza sociale, istruzione, fruizione dei beni culturali, ...erogazione del gas o dell'energia elettrica...), sia che siano forniti direttamente dallo Stato, dagli enti pubblici o affidati a privati in concessione.

- ⇒ I principi fondamentali a cui si deve attenere sono: **uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

Uguaglianza: il servizio deve essere uguale per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere inoltre garantita parità di trattamento a parità di condizioni sia tra le diverse aree geografiche che fra le diverse categorie e fasce di utenti.

Imparzialità: i funzionari e gli uffici erogatori di servizi pubblici hanno l'obbligo di comportarsi secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: il servizio, nell'ambito delle norme che lo regolano, deve essere continuo e senza interruzioni.

Partecipazione: il cittadino ha il diritto di essere chiaramente informato sulle modalità di erogazione del servizio, di avere accesso alle varie fasi di svolgimento dello stesso, di formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare i servizi, l'ufficio ha l'obbligo di rispondere alle osservazioni e di valutare i suggerimenti.

I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche; sono inoltre tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei loro obblighi.

Efficienza ed efficacia: il servizio deve assicurare l'efficacia e l'efficienza.

L'efficienza misura quantitativamente il rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse impiegate per ottenerli (risorse umane, finanziarie, strumentali); l'efficacia misura la qualità del risultato e la sua rispondenza alla richiesta (cioè, se la prestazione ha soddisfatto gli scopi e le esigenze per le quali è stata attuata).

➤ La Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento istituzionale con cui l'Istituto:

- **si presenta alla sua utenza**
- **definisce le proprie funzioni**
- **presenta i propri servizi**
- **definisce gli standard qualitativi di erogazione dei propri servizi ed i progetti di miglioramento**

⇒ Possiamo quindi definire tale Carta come un vero e proprio contratto, un impegno scritto che gli Istituti fanno con i propri utenti e che riguarda i servizi offerti, le loro modalità ed i tempi di fruizione, nonché i progetti di miglioramento.

→ In altre parole: si basa sul principio che il museo oltre che a conservare, tutelare e diffondere la cultura, è prima di tutto una istituzione al servizio del pubblico, quindi la figura dell'utente risulta primaria nelle sue varie tipologie e funzioni (culturali, scientifiche e gestione del tempo libero).

⇒ Generalmente la Carta dei servizi viene distribuita a tutti gli utenti, a questi **vengono indicate anche le modalità per inviare osservazioni o reclami su eventuali disservizi o richieste di miglioramento**.

⇒ La Carta dei servizi ha, in genere, validità biennale.

⇒ Gli impegni che la Carta dei servizi generalmente si pone sono:

- **tempi di erogazione** del servizio;
- **garantire l'accesso alle informazioni** e alla documentazione;
- migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi resi;
- **assistere nelle ricerche** con riservatezza, cortesia e disponibilità;
- **garantire il servizio con regolarità e continuità** cercando di ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore;
- **salvaguardare il bene culturale** valorizzando le raccolte con mostre ed esposizioni, con pubblicazioni, convegni e concerti;
- **garantire l'accesso alla base dati e ad Internet**, studio, progettazione e verifica di tecniche informatiche per una migliore gestione delle raccolte per favorire e potenziare la ricerca e per produrre qualsiasi strumento di lavoro (archivio);
- **rendere i propri servizi** senza nessuna discriminazione di sesso, etnia, nazionalità, condizione sociale, ecc.

➤ Diritti e doveri degli utenti

Diritti degli utenti

Gli utenti hanno diritto a:

- **conoscere** la storia del museo, delle sue collezioni, la collocazione del museo nel contesto territoriale, la sua missione e la sua politica culturale;
- **avere informazioni chiare** sugli orari di apertura (possibilmente differenziate per garantire le esigenze dell'utenza), la condizione giuridica del museo, la composizione dello staff e le modalità di accesso ai colloqui con il direttore e i tecnici, i servizi offerti di accoglienza e supporto, le attività culturali permanenti e temporanee, i servizi utili alla ricerca...;

- **poter pagare**, quando previsto, un biglietto d'ingresso differenziato in base all'appartenenza a particolari categorie o ai servizi offerti;
- **sentirsi all'interno del museo** in un luogo accogliente sul piano fisico, umano, etico, intellettuale, psicologico, culturale;
- **poter percepire e valutare la qualità delle esposizioni**, comprendere i messaggi espositivi, i criteri intellettuali dell'allestimento, il valore degli oggetti esposti e il rigore scientifico delle presentazioni;
- **sentire come importanti** le proprie emozioni e i propri pensieri di fronte alle cose esposte, ad interagire in modo dinamico e creativo con gli oggetti esposti;
- **esprimere e veder presi in considerazione** i propri giudizi e le proprie valutazioni sulla gestione del museo e i servizi offerti;
- **veder rispettate** le collezioni per il loro valore culturale, in quanto patrimonio dell'umanità, a sentirsi parte in causa nella tutela, a veder rispettata la dignità di bene culturale degli oggetti, a non veder confusa la valorizzazione con la mercificazione.

Doveri degli utenti

Gli utenti da parte loro hanno anche dei doveri che sono specificati nei Regolamenti generali e in quelli particolari degli Istituti.

I principali doveri sono:

- **Non toccare** le opere d'arte, **non appoggiarsi** o avvicinarsi troppo alle opere stesse,
- **non eseguire fotografie** con strumentazioni non consentite,
- **rispettare** la presenza di dissuasori o barriere,
- **rispettare luoghi chiusi** o non accessibili anche se la chiusura è di tipo provvisorio,
- **non portare via alcuno strumento didattico**, se non è espressamente a disposizione degli utenti,
- **non parlare ad alta voce**, non intraprendere discussioni con il personale, attendere il momento opportuno e/o scrivere l'eventuale reclamo,
- **lasciare al guardaroba** ogni oggetto previsto dal regolamento e non pretendere di entrare con oggetti ingombranti,
- **rispettare il regolamento** per i copisti e non avvicinarsi troppo alle opere; una volta eseguita la copia mostrare la richiesta di permesso che deve riferirsi all'opera copiata.
- **non usare** né tenere accesi i cellulari
- **non affacciarsi a terrazze** a meno che non sia previsto
- **Rispettare** tutte le norme previste dal codice penale e civile

Biblioteche

Per quanto riguarda le biblioteche pubbliche statali i diritti e i doveri degli utenti sono stabiliti dal Regolamento delle biblioteche pubbliche statali, dai Regolamenti interni e dalle Carte dei servizi.

⇒ Mentre i diritti sono analoghi a quelli indicati per i musei, ci sono alcuni doveri specifici, relativi alle biblioteche oltre alle ovvie regole di accesso e alle regole comportamentali, e precisamente:

- è vietato portare fuori dall'Istituto i libri avuti in lettura
- è vietato fotocopiare i libri avuti in prestito o prestarli ad altri
- è vietato usare le apparecchiature tecnologiche per usi non consentiti
- è vietato arrecare disturbo agli altri utenti
- è vietato fotografare libri o ambienti