



# Piano Programma **2016-2018**

11 febbraio 2016

## **I PARTE**

---

# **DESCRIZIONE DEL SISTEMA, DATI E RENDICONTO DELL'ANNO 2015**

## LE BIBLIOTECHE COMUNALI DI BOLOGNA

Il sistema delle biblioteche costituisce la più ampia e diffusa rete di istituti culturali del Comune di Bologna.

Esso infatti è costituito da:

### **due biblioteche centrali**

- Archiginnasio
- Sala Borsa e Sala Borsa Ragazzi

### **undici biblioteche nei quartieri**

- Biblioteca Borgo Panigale
- Biblioteca Casa di Khaoula
- Biblioteca Corticella
- Biblioteca Lame – Cesare Malservisi
- Biblioteca Natalia Ginzburg
- Biblioteca Orlando Pezzoli
- Biblioteca Luigi Spina
- Biblioteca Jorge Luis Borges
- Biblioteca Scandellara
- Biblioteca Oriano Tassinari Clò
- Biblioteca Roberto Ruffilli

### **quattro biblioteche specializzate:**

- Centro Cabral
- Casa Carducci
- Biblioteca Italiana delle Donne \*
- Biblioteca dell'Istituto Parri \*

(\* biblioteca collegata)

Quando ci si riferisce al sistema delle biblioteche del Comune di Bologna si fa riferimento a un insieme di servizi diversi per caratteristiche e complessità, sia sotto il profilo della attività, sia sotto quello organizzativo e gestionale, che comporta ogni anno per il Comune di Bologna (incluso i dipendenti e le utenze) una spesa che si aggira intorno ai 12,1 milioni di euro.

## I DATI

In apertura del Piano Programma 2016-2018 ci pare utile fare anche il punto su alcuni dati relativi agli anni 2011-2014 che si riferiscono al patrimonio ed al funzionamento del sistema delle 15 biblioteche dell'Istituzione.

### Dati strutturali e di funzionamento

	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
Documenti posseduti	1.825.308	1.859.870	1.873.846	1.920.797	1.956.458
Prestiti	1.011.559	1.027.601	1.050.645	1.022.073	946.787
Ore di apertura annuali	36.429	36.559	36.745	36.763	37.829
Visitatori	1.713.559	1.682.811	1.747.895	1.813.977	1.735.226

Attenzione a parte merita il servizio MediaLibraryOnLine. Promosso dall'Istituzione biblioteche in collaborazione con la Città Metropolitana di Bologna e le biblioteche pubbliche del territorio metropolitano, è attivo da gennaio 2012. Sono stati raggiunti risultati significativi, che dimostrano l'interesse del pubblico: a tutto dicembre 2015, 16.182 iscritti, 661.161 consultazioni, 14.500 ebook (disponibili anche attraverso l'innovativo prestito interbibliotecario digitale), accesso a 3.970 quotidiani online italiani e stranieri, e 66.182 download di musica in formato mp3.

### Finanziamenti

Con riferimento all'esercizio dell'anno 2015, il finanziamento delle risorse direttamente gestite dall'Istituzione Biblioteche (cioè, senza considerare le spese del personale dipendente, gli ammortamenti, le utenze, i fitti passivi) è stato costituito da:

trasferimento del Comune di Bologna	€ 1.525.000,00
contributo dall'Università di Bologna	€ 516.457,00
contributo da Fondazione Carisbo	€ 300.000,00
contributo da Fondazione del Monte BO e RA	€ 50.000,00
contributi deliberati dalla Regione e dalla Provincia	€ 68.600,00
entrate proprie dell'Istituzione	€ 647.100,00
avanzo dell'anno precedente	€ 44.909,00
<b>Totale</b>	<b>€ 3.152.066,00</b>

**Personale**

Il personale comunale attribuito all'Istituzione Biblioteche assomma, al dicembre 2015, a 203 unità.

<b>ARTICOLAZIONE ISTITUZIONE BIBLIOTECHE</b>	<b>DIPENDENTI</b>	<b>FULL TIME EQUIVALENT (FTE)</b>
Direzione	1	1
U.O. Servizi amministrativi e generali	12	11,41
U.O. Servizi informatici	3	3
U.O. Promozione e comunicazione	4	3,75
U.O. Sicurezza e Manutenzione	2	2
U.I. Coordinamento Biblioteche di Quartiere	2	2
U.O. Biblioteca di Borgo Panigale	6	6
U.O. Biblioteca Casa di Khaoula	8	7,75
U.O. Biblioteca Corticella	10	10
U.O. Biblioteca Lama – Cesare Malservisi	6	6
U.O. Biblioteca Natalia Ginzburg	11	10,5
U.O. Biblioteca O. Pezzoli	8	8
U.O. Biblioteca Luigi Spina	8	7,5
U.O. Biblioteca J.L. Borges	8	8
U.O. Biblioteca Scandellara	6	5,5
U.O. Biblioteca O. Tassinari Clò	7	6,5
U.O. Biblioteca Ruffilli	3	3
U.I. Biblioteca Sala Borsa	41	40
U.I. Biblioteca dell'Archiginnasio	39	37,41
U.O. Casa Carducci	3	3
U.O. Centro Cabral	5	4,75
Biblioteca dell'Istituto Parri *	4	4
Biblioteca Italiana delle Donne *	6	6
<b>Totale dipendenti</b>	<b>203</b>	<b>197,07</b>

<b>Personale ausiliario FTE</b>	<b>48,74</b>
---------------------------------	--------------

Ecco l'andamento del personale comunale e del personale ausiliario negli ultimi anni:

dati al settembre	anno 2011	anno 2012	anno 2013	anno 2014	anno 2015
Personale comunale	213	217	215	213	203
Personale ausiliario FTE	42,13	41,36	41,4	43,96	48,74

## PIANI PROGRAMMA 2012-2015: UN RENDICONTO

In considerazione del fatto che il Piano Programma 2016-2018 è l'ultimo di questo mandato, è ancora più importante dare conto, anche se in forma sintetica, di quanto è stato realizzato delle previsioni contenute nei precedenti Piani Programma relativi agli anni 2012-2015, sottolineando come sia stato raggiunta la maggior parte degli obiettivi che ci si era prefissati.

- l'apertura domenicale di Sala Borsa (complessivamente 54 domeniche dall'11 novembre 2012 al 29 marzo 2015) ha visto la partecipazione di oltre 134.500 persone (con una media giornaliera di oltre 2.490 ingressi), che hanno potuto usufruire dei principali servizi della biblioteca in concomitanza con la pedonalizzazione del centro storico;
- l'apertura al pubblico anche di sabato pomeriggio, a partire dall'ottobre 2015, delle biblioteche Spina e Pezzoli;
- l'avvio nel settembre 2015 di un'indagine di customer satisfaction rivolta a tutti gli utenti delle biblioteche dell'Istituzione;
- l'adozione, il 18 maggio 2015, della Carta delle Collezioni unica per tutte le biblioteche dell'Istituzione;
- l'adozione della tessera unica per tutte le biblioteche dell'Istituzione;
- la realizzazione di un portale unificato per tutti e 15 gli istituti che compongono l'Istituzione Biblioteche;
- l'introduzione del servizio wi-fi in tutte le sedi dell'Istituzione, in anticipo di vari anni rispetto alle disposizioni della normativa nazionale;
- l'attivazione e il costante potenziamento di Media Library On Line (MLOL), la biblioteca digitale che offre l'accesso da remoto a quotidiani italiani e stranieri, ebook, audiolibri, musica, video, banche dati, e consente il prestito interbibliotecario digitale;
- la realizzazione di nuove basi dati per la consultazione digitale (Cartografia bolognese e archivio Laura Bassi);
- l'attivazione dell'Archivio Regionale della Produzione Editoriale (ARPE), che raccoglie i materiali che pervengono per diritto di stampa (già ora oltre 57.000 volumi);
- il regolare sfoltoimento delle raccolte nelle biblioteche di informazione generale;
- la realizzazione fra il 2010 e il 2014 di tre nuovi depositi librari, fra loro comunicanti, in via dell'Industria, che hanno consentito di fare fronte sia alla realizzazione di ARPE (deposito legale), sia allo sfoltoimento delle raccolte delle biblioteche dell'Istituzione, sia all'immagazzinamento di ingenti raccolte librerie (Spongano, Saccenti, Balsamo, Evangelisti) pervenute in dono;
- la dismissione nel febbraio del 2015 del deposito librario di Granarolo, trasferendo i quotidiani e i periodici lì immagazzinati in un nuovo deposito in via dell'Industria, con cessazione del canone passivo di affitto;
- il potenziamento della presenza delle biblioteche nei social network;
- l'incremento dell'attenzione alle tematiche sociali (welfare culturale) in collaborazione con le asp cittadine e il progetto *Pane e Internet* per combattere il *digital divide* in collaborazione con l'associazione di volontariato Bibliobologna;

- la partecipazione al progetto *Una città per gli archivi* promosso dalle Fondazioni bancarie cittadine;
- il nuovo schema organizzativo dell'Istituzione Biblioteche, adottato il 13 settembre 2013, con accorpamenti di unità operative per una maggiore semplificazione e una più efficace operatività;
- l'attivazione dal 1° febbraio 2014 del biglietto di ingresso a pagamento per le visite turistiche al Teatro Anatomico dell'Archiginnasio (nel periodo febbraio 2014 – agosto 2015 si sono registrati ben 225.127 ingressi, con una media quindi di 140.000 visitatori all'anno, di cui il 75% a pagamento);
- l'adozione di un tariffario per la messa a disposizione degli spazi e delle sale delle biblioteche dell'Istituzione;
- l'avvio dal 1° ottobre 2014 del “prestito circolante”, cioè della possibilità per gli utenti delle biblioteche dell'Istituzione di ottenere in prestito nella propria biblioteca di riferimento anche i volumi appartenenti ad altre biblioteche dell'Istituzione; e dall'ottobre 2015 il potenziamento del servizio con estensione alle biblioteche dei Comuni di Casalecchio di Reno e di San Lazzaro di Savena;
- l'avvio negli ultimi mesi del 2015 dei lavori per la realizzazione del servizio di autoprestito in Sala Borsa e in tre biblioteche di quartiere (Borges, Borgo Panigale, Oriano Tassinari Clò) mediante l'installazione di RFID (Radio Frequency Identification), che darà la possibilità agli utenti di procedere direttamente al prestito e alla restituzione in modalità *self check*, senza l'intermediazione di un addetto;
- l'adozione di un'app per la consultazione *mobile* del catalogo del polo SBN Ubo e la pubblicazione all'interno della medesima app degli eventi e delle iniziative promosse dalle biblioteche dell'Istituzione;
- la realizzazione del nuovo sito di Casa Carducci all'interno del portale dell'Istituzione;
- l'aumento dell'orario di apertura del Centro Cabral, esteso a partire dall'ottobre 2014 anche al lunedì mattina;
- la ristrutturazione della sede di via Legnano della Biblioteca di Borgo Panigale, danneggiata dal sisma del maggio 2012, e la sua riapertura al pubblico con sostanziale aumento dell'orario di apertura, esteso a partire dall'ottobre 2014 anche al sabato pomeriggio;
- la ristrutturazione dei servizi igienici di Sala Borsa;
- la realizzazione della “linea vita” sui tetti del palazzo dell'Archiginnasio per consentire interventi di manutenzione e riparazione;
- il restauro della cancellata del giardino monumentale di Casa Carducci;
- l'incremento, lo sviluppo e la disponibilità online di nuovi contenuti digitali dalle collezioni e dalle attività delle biblioteche;
- l'adeguamento dei siti web delle varie biblioteche per la consultazione *mobile*.

## **II PARTE**

---

# **IL PROGRAMMA PER IL TRIENNIO 2016-2018**

## OBIETTIVI GENERALI DELL'ISTITUZIONE BIBLIOTECHE

L'Istituzione delle Biblioteche assume come sua funzione principale e fondante la diffusione e l'accrescimento della conoscenza, dell'informazione, della formazione culturale e civile.

Questo obiettivo, perseguito attraverso una molteplicità di sedi, interventi e mezzi, mira a garantire a tutti, cittadini e non, l'offerta del più ampio ed efficiente accesso alle fonti di informazione e formazione.

Pertanto questa Istituzione assume come essenziali:

- i servizi bibliotecari e di staff, principalmente rivolti ad acquisizione e catalogazione di documenti e risorse digitali e alla valorizzazione del patrimonio,
- i servizi ausiliari per la gestione del pubblico e del patrimonio, compresi i servizi di vigilanza e sorveglianza,
- i servizi di consulenza e assistenza informatica e informativa,
- le attività di promozione e divulgazione della lettura e formazione permanente, sia con iniziative rivolte all'utenza libera sul territorio, sia con un rapporto costante e attivo con le scuole di ogni ordine e grado,
- la progettazione e gestione dei servizi digitali,
- la produzione di materiali informativi e promozionali,
- l'acquisizione di materiali, arredi, segnaletica e attrezzature,
- le relazioni con associazioni ed enti vari, progetti con enti ed organismi internazionali, tirocini formativi, volontariato ed inserimenti lavorativi di persone svantaggiate,
- la formazione e l'aggiornamento del personale.

L'interlocutore privilegiato delle biblioteche dell'Istituzione sono coloro, con bisogni differenziati, che vivono, studiano o lavorano a Bologna. L'obiettivo principale dell'Istituzione è quello di incrementare il numero delle persone di diversa età che a diverso titolo possono usufruire dei servizi che offriamo ed elevare la percentuale di lettori e frequentatori delle biblioteche, la quale, a Bologna, tende a essere più alta del dato nazionale, ma non raggiunge ancora i livelli di altri paesi europei.

Convinti che le biblioteche abbiano un ruolo fondamentale per la socializzazione, la formazione permanente, il diritto all'informazione e alla conoscenza, l'educazione all'utilizzo dei nuovi strumenti informatici e, più in generale, rappresentino presidi della democrazia e di una visione attiva del concetto di cittadinanza, intendiamo proseguire, in linea con gli indirizzi del Piano Strategico Metropolitano, l'opera di riduzione della frammentarietà delle tante reti istituzionali e consolidare le biblioteche come punti di accesso, facile e aperto, a tutta la documentazione del sistema metropolitano. In questo senso si deve sia procedere all'integrazione tra tutte le risorse informative territoriali, sia promuovere relazioni tra biblioteche anche di diversa tipologia, incentivando percorsi di cooperazione e coordinamento in parte già in atto.

## L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA DELLE BIBLIOTECHE. AZIONI E ATTIVITÀ SPECIFICHE

L'Istituzione intende continuare a puntare con forza ad una riorganizzazione del sistema delle biblioteche e dei servizi. Solo una prospettiva di riorganizzazione permetterà di valutare ogni intervento (manutenzione, acquisizioni, eventi, tecnologie) in coerenza con obiettivi generali di sistema.

In questo senso occorre innanzitutto proseguire l'attività di analisi delle informazioni che consentano di valutare i bisogni, le potenzialità e le soluzioni più opportune per mettere definitivamente "a sistema" l'insieme delle biblioteche di Bologna. E ciò non solo per incrementare il numero dei nostri utenti, ma anche al fine di realizzare una efficace programmazione delle prestazioni erogate, una progressiva armonizzazione delle forme e degli orari dei servizi al pubblico e un ripensamento delle attuali localizzazioni degli istituti.

In questo senso, e pur nella consapevolezza dei limiti di bilancio, intendiamo quindi:

- proseguire lo studio comparato dei dati, per una conoscenza più approfondita dell'andamento dei servizi bibliotecari e di chi frequenta e di chi non frequenta le biblioteche;
- individuare e incoraggiare le specifiche vocazioni territoriali di ogni singola biblioteca sul territorio;
- definire l'offerta dei servizi nelle diverse tipologie di biblioteca;
- procedere a un monitoraggio analitico dei fabbisogni manutentivi, ordinari e straordinari, delle varie sedi esistenti.

Partendo da queste analisi possiamo prevedere una serie di azioni conseguenti e coordinate, che andranno disposte, anche in ragione delle indicazioni del Sindaco e degli assessori competenti e delle risorse che ci saranno assegnate, secondo una scala di priorità di intervento.

In particolare:

- aumentare le ore di apertura al pubblico di Sala Borsa e delle biblioteche di quartiere;
- potenziare le politiche di inclusione delle biblioteche, rivolgendo una particolare attenzione verso i "non lettori" e i "nuovi cittadini";
- implementare un percorso formativo rivolto al personale delle biblioteche;
- redigere la Carta dei Servizi dell'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna.

Infine, è bene ricordare che, sotto il profilo delle relazioni con soggetti terzi, nel 2015 attendono l'Istituzione alcuni importanti appuntamenti, relativi a:

- la stipula della convenzione con la Soprintendenza Archeologica per regolamentare le visite turistiche agli scavi archeologici di Sala Borsa;
- l'istruttoria per la realizzazione di un deposito librario unificato di valenza metropolitana in particolare per copie uniche e periodici.

Si ritiene opportuno approfondire, per la loro rilevanza e complessità, alcune delle linee di evoluzione che abbiamo ipotizzato in precedenza come linee di mandato.

### a) Analisi, pianificazione e sviluppo dei servizi

La diminuzione di risorse obbliga ad un approccio nuovo nell'organizzazione dei servizi e nella definizione delle priorità. La valutazione degli attuali servizi e la pianificazione di interventi e sviluppi dovranno essere affidate con sempre maggior rigore a:

- analisi puntuali e periodiche degli indicatori di efficacia e di efficienza dei servizi di biblioteca.
- un confronto di questi indicatori “interni” con quelli generali relativi alla popolazione resi disponibili dai servizi di statistica e di pianificazione del Comune (composizione e distribuzione territoriale della popolazione, provenienza, titolo di studio, età) e alla loro proiezione nel tempo, con eventuale georeferenziazione. Al riguardo è importante trasformare la prima e sperimentale “analisi della soddisfazione degli utenti delle biblioteche” avviata a settembre 2015 e trasformarla, con opportune semplificazioni, in un processo periodico di raccolta di informazioni. In particolare a livello di programmazione delle attività dell'Istituzione si ritiene utile innovare il complessivo sistema di programmazione e controllo delle attività e dei servizi. Due sono le direttive su cui prioritariamente si deve lavorare:
  - da un lato rendere il processo di programmazione dell'Istituzione il più coerente possibile con il processo di programmazione del Comune e in particolare con il Documento Unico di Programmazione;
  - dall'altro, il momento di avvio della programmazione deve coincidere con la pubblicazione dei risultati dell'analisi dei bisogni degli utenti che, principale strumento innovativo inserito, aiuta ad orientare le scelte strategiche.

Si ritiene utile, per affermare questa metodologia di lavoro, proseguire i momenti seminariali di analisi e riflessione, aperti a diversi apporti professionali e alla collaborazione con altri settori dell'amministrazione.

Disegnare una mappa urbana complessiva dei servizi non tutti riferiti alla Istituzione biblioteche come ad esempio i Servizi Educativi Territoriali (SET) dedicati alla promozione della lettura di adulti e bambini, potrà essere l'occasione per ragionare su come integrare utilmente risorse e obiettivi. In questa prospettiva è utile anche integrare la mappatura inserendo la molteplicità di luoghi privati per la promozione della lettura di adulti e bambini.

### b) I luoghi delle biblioteche

Qualche considerazione a parte merita la questione delle localizzazioni delle biblioteche; si tratta di riflettere sulla loro geografia rispetto ad un territorio che negli ultimi anni si è profondamente modificato. La composizione sociale e culturale della città (prevalenza di anziani, famiglie giovani, immigrati, ecc.) richiede il ripensamento dei servizi attualmente offerti.

Contestualmente l'Istituzione deve verificare l'adeguatezza degli edifici in cui le biblioteche sono collocate e non solo dal punto di vista strutturale: in particolare per le biblioteche di base di informazione generale occorre analizzare non solo la raggiungibilità, l'accessibilità, l'adeguatezza degli spazi e dei servizi a svolgere il ruolo di una nuova e moderna *public library*, ma anche la rispondenza degli arredi a criteri di ergonomia, praticità, facilità d'uso e gradevolezza.

Il triennio 2016-2018 deve rappresentare una svolta per la manutenzione, la ristrutturazione, il restauro degli edifici che ospitano le biblioteche dell'Istituzione: c'è bisogno di un maggiore

impegno economico da parte dell'Amministrazione Comunale, anche in relazione ai fondi destinati a questo scopo nell'ambito del PON metropolitano, per rendere più sicuri, più adeguati e più decorosi i luoghi delle biblioteche.

Una lista, non esaustiva, dei principali interventi che andrebbero realizzati consiste ne:

- impianto di condizionamento nelle biblioteche di quartiere (Lame, Spina, Scandellara), nel Centro Cabral e nella Biblioteca italiana delle Donne in Santa Cristina;
- rifacimento del tetto del Centro Amilcar Cabral soggetto ad infiltrazioni d'acqua piovana;
- restauro del monumento di Leonardo Bistolfi dedicato a Giosue Carducci e ripristino degli scuri e degli infissi delle finestre di Casa Carducci;
- Rifacimento dell'impianto di climatizzazione della Biblioteca dell'Archiginnasio ormai obsoleto e che comporta rischi notevoli (avendo tubi pieni di acqua a livello delle soffitte soprastanti i depositi storici) per la conservazione del materiale librario antico e la salvaguardia degli apparati decorativi del palazzo (affreschi e monumenti parietali);
- realizzazione di un moderno impianto automatico estinzione incendi nella Biblioteca dell'Archiginnasio (cominciando dal lato orientale del quadriportico, che ospita il Teatro Anatomico e i depositi librari – sezione manoscritti e rari e gabinetto dei disegni e delle stampe – con il patrimonio più prezioso);
- rifacimento dei servizi igienici del palazzo dell'Archiginnasio per fare fronte all'accresciuto numero dei visitatori;
- Ristrutturazione della palazzina di via Scandellara nell'ambito del progetto, promosso con il quartiere San Vitale e con l'Istituzione Educazione e Scuola, di messa in condivisione dei servizi bibliotecari ed educativi (servizi educativi e territoriali e laboratorio di educazione ambientale) per una più efficiente e razionale erogazione del servizio al pubblico;
- interventi di manutenzione in Sala Borsa (implementazione dei punti luce sul primo ballatoio e nel sotterraneo; sistemazione della scala di accesso all'interrato Scuderie; riverniciature di parti molto usurate);
- intervento di ripristino del pavimento vetrato della Piazza Coperta di Sala Borsa sugli scavi archeologici;
- interventi di manutenzione e restauro alla decorazione parietale dell'Archiginnasio (in particolare scalone degli Artisti, Cappella dei Bulgari, quadriportico inferiore e lato ovest del quadrilloggiato superiore).

### **c) Sviluppo delle raccolte di documenti**

Un obiettivo importante verso la razionalizzazione e la riorganizzazione del sistema è lo sviluppo di una politica comune delle raccolte, cioè il coordinamento programmato nell'acquisizione di libri, periodici, materiali multimediali e digitali.

Questo obiettivo, facilitato dall'adozione nel 2015 di una Carta delle Collezioni per l'intera Istituzione, è reso indispensabile non solo dalla riduzione delle risorse da destinare ad acquisizioni, ma anche dalla necessità di assicurare la più ampia disponibilità di documenti utili a supportare efficacemente la domanda di informazione.

Per le biblioteche comunali l'adozione di protocolli specifici, concordati con la Soprintendenza regionale per i beni librari, per regolare lo sfoltimento delle raccolte, ha consentito di avviare un generale e straordinario intervento di revisione e di scarto che porterà a ridurre i problemi congeniti di spazio/deposito e a razionalizzare e semplificare le operazioni di riordino e prestito.

#### **d) Innovazione dei servizi nelle biblioteche**

L'Istituzione è costantemente impegnata nel promuovere sempre nuovi servizi e attività che consentano di offrire ulteriori opportunità di cultura e socialità ai cittadini, e nell'individuare nuove e più razionali forme di organizzazione.

Uno degli elementi di innovazione più capace di incidere sull'organizzazione del lavoro e del personale sarà l'automazione di prestito, restituzione e ricollocazione dei documenti attraverso l'adozione di tecnologia RFID (*Radio Frequency Identification*), che consente il *self check* da parte degli utenti senza il ricorso, se non per assistenza all'utilizzo, ad operatori dedicati.

#### **e) Lavoro di comunità**

Il maggiore ascolto e comprensione dei cambiamenti che caratterizzano le nostre comunità è un'azione fondamentale per poter migliorare l'efficacia delle nostre politiche. Ma spesso mancano informazioni precise sugli effetti delle politiche e mancano occasioni di confronto con gli altri settori del Comune che insistono sullo stesso territorio ma con servizi e attività differenti. Il progetto di *customer satisfaction* avviato nel 2015 è nato con l'obiettivo di migliorare la conoscenza dei risultati delle politiche. In parallelo alla *customer satisfaction* può essere utile organizzare alcuni incontri di confronto tra i bibliotecari e gli altri settori del Comune. Si tratta di incontri fondamentali per ricomporre la complessità dei bisogni. Tali incontri devono prevedere un format ben definito in grado di supportare un reale incrocio delle "informazioni" e "percezioni", informazioni di natura quantitativa e qualitativa. In una prima fase di avvio, per organizzare gli incontri si può fare riferimento come criterio territoriale ai Quartieri e come riferimento operativo agli assistenti sociali nell'ambito del "lavoro di comunità".

#### **f) Carta dei servizi**

Logico complemento all'adozione della tessera unica è la definizione e la successiva formale adozione di una Carta dei servizi che, fatte salve le esigenze specifiche, individui elementi di omogeneità nell'erogazione dei servizi.

Si tratta di un necessario intervento di semplificazione della gestione e permetterà inoltre di affermare pari opportunità per i cittadini dei diversi territori nell'accesso ai servizi, la cui opportunità è stata segnalata dai responsabili delle biblioteche.

#### **g) Personale**

Il personale comunale complessivamente afferente all'Istituzione Biblioteche è diminuito dal gennaio 2010 ad oggi del 12%, passando da 231 a 203 unità. Si tratta di un calo considerevole, che se ulteriormente aggravato può mettere a rischio la possibilità di mantenere lo stesso livello di apertura al pubblico e di erogazione dei servizi, nonché la tutela e la valorizzazione del patrimonio.

Nell'impossibilità, riscontrata nel corso del 2015, di assicurare la sostituzione del personale comunale, che via via entra in quiescenza, con trasferimenti interni al Comune, l'Area Personale ha trasferito all'Istituzione Biblioteche risorse economiche aggiuntive.

L'Istituzione Biblioteche punta a correggere questa tendenza, ponendo attenzione non solo all'aspetto numerico, ma anche e ancor più all'aspetto qualitativo dei nuovi inserimenti, che può essere assicurato anche attraverso l'assunzione di personale specificamente formato e qualificato, con competenze plurispecialistiche e di livello elevato, da reperire attraverso apposite procedure concorsuali.

Particolare attenzione verrà posta nella redazione e nella "manutenzione" di un programma di formazione di cui dovrà essere costantemente verificata la capacità di supportare l'acquisizione, l'ampliamento e il consolidamento di competenze per lo sviluppo e la gestione di nuovi servizi.

Il potenziamento della biblioteca digitale rende necessario affrontare il problema strutturale rappresentato dalla insufficienza di addetti con competenze professionali per lo sviluppo e la gestione ordinaria dei servizi di rete, delle attrezzature e per l'assistenza agli utenti.

Si ribadisce ancora la necessità di affrontare il tema della presenza in biblioteca di addetti in grado di gestire i problemi legati al disagio sociale e alle nuove povertà (educatori, sorveglianti, vigilanti); e all'accoglienza, integrazione e supporto a cittadini provenienti da altri paesi; e ad anziani e analfabeti di ritorno.

#### **h) Risorse e servizi digitali**

L'Istituzione continua a mettere al centro degli obiettivi la promozione e lo sviluppo di servizi digitali che consentano l'accesso *on line* ad alcune delle funzionalità di base. È necessario quindi

- promuovere con forza e continuità l'utilizzo dei servizi *on line* già disponibili: controllo delle scadenze e rinnovo prestiti, elenco dei propri prestiti storici, situazione personale, *reference on line*;
- ampliare i punti di accesso ai servizi (dal portale e dai siti singoli delle biblioteche);
- sviluppare l'accesso ai servizi digitali da dispositivi mobili.

In questo senso è indispensabile che l'organizzazione e la presentazione dei contenuti siano progettate per favorire l'autonomia dell'utente e si adattino al sempre più diffuso accesso mobile alla rete.

#### **i) Iniziative culturali**

Le biblioteche tutte, centrali e sul territorio, realizzeranno come di consueto un consistente numero di iniziative culturali. Questi eventi, progettati assecondando l'orientamento e le specificità di ogni sede e dell'utenza di riferimento, sono mirati a coinvolgere un pubblico più ampio di quello "ordinario" e a dare all'Istituzione un ruolo attivo di progettazione e proposta oltre a valorizzare e a promuovere ulteriormente gli spazi delle biblioteche.

Fra le iniziative più rilevanti che ci si propone di realizzare nel corso del triennio 2016-2018, si segnala:

- il *Festival dei lettori*, che coinvolgerà soprattutto i Gruppi di Lettura attivi pressoché in tutte le biblioteche;
- gli eventi di Bologna Children's Book Fair;

- una esposizione e varie conferenze per ricordare i novecento anni dalla nascita del Comune di Bologna, tradizionalmente fissata al 1116, in sinergia con Museo Medievale e Archivio di Stato;
- una iniziativa sullo scrittore Giorgio Bassani;
- iniziative per la promozione della lettura e a sostegno dell'editoria.

Sono previsti anche incontri sui temi di attualità di maggiore richiamo per il pubblico e momenti seminariali di riflessione e dibattito su ruolo, funzione e nuove prospettive delle biblioteche nel mondo odierno.

## COSTI E FINANZIAMENTO DELL'ISTITUZIONE

Sotto il profilo delle entrate, bisogna innanzitutto dire che questa Istituzione assume delle biblioteche di Bologna una concezione "aperta" e propositiva, intendendo questi istituti non solo come depositi del sapere, ma come promotori di cultura, porte aperte sulla conoscenza.

E quindi ritiene non solo utile, ma necessario implementare l'offerta di servizi e occasioni di incontro tra i cittadini e questi luoghi, con la realizzazione (ancora una volta coordinata) di percorsi, eventi, convegni anche su richiesta di utenze specifiche. È da occasioni come queste che può scaturire un senso di "appartenenza" del pubblico, o dei residenti di una certa zona, alla biblioteca, e quindi possono favorirsi iniziative anche a pagamento.

La redazione del Piano programma triennale delle attività dell'Istituzione Biblioteche si colloca in un momento in cui si può solamente ipotizzare una continuità rispetto ai bilanci dell'Istituzione degli anni precedenti, nell'attesa che si definisca il bilancio comunale per il 2016 da cui dipende il bilancio dell'Istituzione Biblioteche.

Si richiama l'attenzione sui seguenti dati:

anno	entrate complessive	di cui "trasferimenti" dal Comune	% trasferimenti sul totale	di cui "contributi"	% contributi sul totale	di cui "entrate proprie"	% entrate proprie sul totale
2010	3.140.525,90	1.762.843,00	56,13	1.250.033,75	39,80	127.649,15	4,06
2011	2.762.848,05	1.530.645,00	55,40	1.103.007,00	39,92	129.196,05	4,68
2012	2.468.273,06	1.280.900,00	51,89	966.957,00	39,18	220.416,06	8,93
2013	2.496.913,55	1.224.000,00	49,02	1.079.457,00	43,23	193.456,55	7,75
2014	2.858.798,33	1.350.000,00	47,22	980.207,00	34,29	528.591,33	18,49
2015*	3.152.066,00	1.525.000,00	48,38	935.057,00	29,67	692.009,00	21,95

\* dati di preconsuntivo

Da questi dati risulta bene evidente l'aumento percentuale delle "entrate proprie" realizzate dall'Istituzione, indicatore del sensibile impegno profuso nel reperimento di nuove risorse anche attraverso una valorizzazione turistica degli spazi dell'Istituzione e ad una loro gestione trasparente e a mercato quando richiesti da soggetti esterni alla Pubblica Amministrazione.