



Adunanza del giorno 18.11.2015
N. 353

Oggetto: bct. Linee strategiche 2014 – 2019. Approvazione.

L'anno duemilaquindici il giorno diciotto del mese di novembre alle ore 9,50 in una Sala della Civica Residenza, sotto la presidenza del Sindaco Sen. Leopoldo Di Girolamo si è riunita la Giunta Comunale, alla quale risultano presenti i seguenti **Assessori**:

	Pres	Ass.		Pres	Ass.
MALAFOGLIA Francesca	P		FALCHETTI BALLERANI Cristhia	P	
RICCARDI Carla		A	TEDESCHI Daniela	P	
ARMILLEI Giorgio	P		BUCARI Stefano	P	
ANDREANI Francesco		A	GIACCHETTI Emilio	P	
PIACENTI D'UBALDI Vittorio		A			

Assiste il Segretario Generale del Comune Dott. Giuseppe Aronica.

Il Presidente, constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta.

La presente deliberazione è posta in pubblicazione all'Albo Pretorio: per 15 gg. consecutivi a decorrere dal **20 NOV. 2015**

TERNI **20 NOV. 2015**

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- con deliberazione di Giunta Comunale n. 43 del 18/02/2015 si approvava il documento preliminare di linee strategiche di bct – biblioteca comunale terni, dando mandato alla Dirigente Servizi Culturali e Sociali di procedere al percorso di partecipazione previsto dal documento prima della stesura definitiva da sottoporre a successiva approvazione;
- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 152 del 30/03/2015, veniva approvato l'atto di indirizzo della II Commissione Consiliare, avente ad oggetto "Adozione linee strategiche bct", nel quale si indicavano anche alcune integrazioni e/o correzioni da effettuare nel documento preliminare;

Considerato che:

- si è proceduto alla partecipazione pubblica mediante utilizzo della piattaforma Prendo Parte, come strumento di condivisione on-line e di discussione aperta, sul tema bct: la biblioteca che vogliamo
- è stato somministrato, agli utenti bct, un questionario, rielaborato sulla base dell'esempio inserito in allegato alla Carta dei Servizi, per la rilevazione della loro percezione della qualità dei servizi bct, integrato con alcuni quesiti sui temi più rilevanti già individuati per la piattaforma Prendo Parte;
- sono stati organizzati di tre focus group sul tema bct: "la biblioteca che vogliamo" condotti da Chiara Faggiolani, ricercatrice esperta di misurazione della qualità in biblioteca;
- i tre gruppi di discussione, individuati al fine di invitare alla

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO GENERALE
Dei' Di' Di' Di' Di'

Per copia conforme all'originale, per uso amm.vo

TERNI

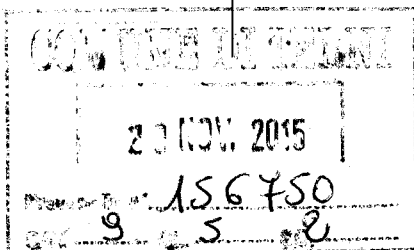
IL SEGRETARIO GENERALE

Atto dichiarato immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 - IV° comma del D.Lgs. n. 267/2000.

IL PRESIDENTE
Sen. Leopoldo Di Girolamo

Per l'esecuzione o per conoscenza alle Direzioni:

- Servizi Culturali
- bct
- Ass. Armillei



Giuseppe Aronica
Leopoldo Di Girolamo

partecipazione una pluralità di soggetti, sia istituzionali che semplici cittadini, sono stati costituiti da: utenti bct rappresentativi dei vari target d'età; Associazioni culturali, di promozione sociale, di volontariato del territorio che collaborano attivamente con bc; esponenti del mondo scolastico del territorio, in rappresentanza di tutti i gradi di istruzione con cui bct dialoga costantemente;

Verificato che

- dall'esame dei risultati del percorso di partecipazione sono emerse alcune indicazioni utili alla redazione della stesura definitiva del documento di Linee strategiche;
- tali indicazioni sono state rese pubbliche in un incontro collettivo con tutti i soggetti portatori di interesse al fine di consentire una valutazione condivisa e partecipata;

Visto altresì

- l'art. 48 del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;
- l'art. 49 del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;
- il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal dirigente della Direzione Servizi Culturali Dott.ssa D. Virili, ai sensi dell'art.49 del Decreto Lgs. n.267/00, in data 16.7.2015;
- l'art. 134, comma 4, del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;

Con voti unanimi

DELIBERA

1 . di approvare la stesura definitiva del documento di Linee strategiche 2014 – 2019 di bct – biblioteca comunale terni, allegato al presente atto, di cui costituisce parte integrante, redatto tenendo conto delle indicazioni della II[^] Commissione Consiliare nonché dei risultati emersi dal percorso di partecipazione e condivisione attuato;

2 . di dare mandato alla Dirigente Servizi Culturali e Sociali di procedere alla redazione di piani attuativi delle Linee Strategiche dando atto che l'attuazione degli interventi sarà subordinata alla reale disponibilità delle risorse economiche necessarie;

3. Con separata votazione di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, comma 4, del T. U. E. L. D. Lgs. 267 del 18.8.2000.

2

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott. Giuseppe ARONICA

IL PRESIDENTE
Sen. Leopoldo Di Girolamo

Allegato alla Delibera
di GIUNTA COMUNALE
n.° 353 del 18.11.2015

Comune di Terni

bct – biblioteca comunale terni

LINEE STRATEGICHE 2014 - 2019

*Come sarà bct tra 5 anni?
Sulla cresta dell'onda o travolta dalla corrente?
Come rendere la biblioteca sempre più attraente, vivibile e ospitale?*

SOMMARIO

Premessa

Dal 2003 ad oggi: i macro-fattori di novità

Lo scenario di riferimento: la crisi economica

Cambiamenti strutturali: le nuove tecnologie e la nuova utenza

La mission: il ruolo particolare che la biblioteca intende interpretare in un confronto tra passato presente e futuro

Verso una nuova identità: una bct più social, accessibile e che comunica
I principi fondamentali di riferimento: prospettive di rinnovamento

Il futuro che si intravede: la nuova mission di bct

Le priorità strategiche: questioni su cui costruire programmi concreti e operativi

Fase preliminare

Ricondurre strutture e servizi a standard qualitativi accettabili

Riconquistare settori di utenza attualmente non più attiva

Il nuovo progetto di sviluppo

Nuova organizzazione dei servizi per livello di accesso

Il rinnovato ruolo sociale

I servizi ICT

Nuovi pubblici e orari di apertura

Una nuova organizzazione del lavoro e del personale

Reimpostare la comunicazione della biblioteca

Cooperazione

Riprogettazione e ristrutturazione spazi e servizi a misura di utente

Percorso di partecipazione

A distanza di oltre 10 anni dal “progetto bct”, un piano di rilancio deve necessariamente prendere le mosse dalla ridefinizione di alcuni punti della missione propria di bct e dei principi fondamentali cui essa si ispira.

Le questioni fondamentali sono:

- La missione e gli obiettivi di bct sono mutati nel tempo?
- Quale ruolo per la biblioteca? Si delinea una nuova identità per bct?

Questi i documenti istituzionali di riferimento da cui partire:

- Progetto bct (2003)
- Atto di indirizzo “Sistema bibliotecario comunale” (2008)
- Carta delle collezioni (2010)
- Regolamento (2012)
- Carta dei servizi (e relativa presentazione) (2014)
- bct 2.0
- Bozza Progetto riorganizzazione 2014

E' inoltre indispensabile il riferimento ad alcuni documenti generali, nazionali ed internazionali:

- Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche (1995)
- Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale (IFLA, 1999);
- Dichiarazione di Lione sull'Accesso all'informazione e allo Sviluppo”
- Documento Aib “Rilanciare le biblioteche pubbliche”
- Trend report Ifla
- Documento annuale di programmazione (DAP) della Regione dell'Umbria, risoluzione n. 305, del 4/2/2014 (BUR n. 9 del 26/2/2014 – settore Biblioteche p. 35 e ss.)

Dal 2003 ad oggi: i macro-fattori di novità

Lo scenario di riferimento: la crisi economica

I dati sulla situazione economica della città e del territorio provinciale descrivono una crisi profonda e delineano il tramonto del sogno industriale e della piena occupazione.

La spending review applicata nei confronti dell'ente di appartenenza di bct ha riflessi diretti sul suo bilancio. Gli indicatori mostrano negli ultimi anni un aumento della spesa per il personale (in seguito all'assorbimento del personale precario in pianta stabile) e una fortissima diminuzione degli investimenti destinati agli incrementi di patrimonio (da € 120.000 del 2006 –sotto forma di “investimenti”- a € 2.420 del 2013), al rinnovo delle attrezzature tecnologiche, alle spese per promozione culturale (da € 211.160 nel 2006 a € 28.000 nel 2013).

In contrasto con i dati europei sulle public libraries, caratterizzati dal binomio crisi economica - calo di utenti e prestiti, i dati di questi ultimi anni di bct non sono negativi in termini assoluti. bct ha mantenuto il suo grado di penetrazione nel tessuto della città: il trend dei prestiti è positivo, anche se l'indice dei prestiti stessi rimane più basso degli standard di qualità (0,79 rispetto a valori compresi tra 1,5 e 2,5). Si evidenzia inoltre un rafforzamento del legame con la città, fenomeno ricostruibile attraverso l'adesione alle iniziative di sostegno a bct con donazioni e la partecipazione diffusa alle attività culturali anche a budget ridotto.

Cambiamenti strutturali: le nuove tecnologie, la nuova utenza

Il contesto di riferimento di bct è profondamente mutato nel momento in cui sono cambiati i sistemi di produzione, circolazione e accesso all'informazione.

Secondo l'ultimo Trend Report dell'Ifla, il panorama attuale si caratterizza come un universo digitale in continua espansione, all'interno del quale competenze informative di base come la lettura e la dimestichezza con gli strumenti digitali diventano sempre più importanti.

Le nuove tecnologie, inoltre, introducono modalità inedite di fruizione di linguaggi e prodotti culturali diversi (musica, film, e-book, documentazione in rete), determinando cambiamenti nella stessa comunità e imponendo una riflessione su nuove forme di interazione sociale e nuove forme partecipative.

Anche l'utenza di bct sta cambiando, in relazione all'invecchiamento/femminilizzazione della popolazione e ai nuovi flussi di immigrazione (cfr. dati statistici della città di Terni che sottolineano la prevalenza marcata della componente femminile e degli anziani, popolazione straniera in costante crescita pari all'11,3% del totale dei residenti, rispetto al 2,3% dell'anno 2000).

La mission: il ruolo particolare che la biblioteca intende interpretare in un confronto tra passato, presente e futuro

Nel progetto iniziale del 2003 bct si proponeva in una serie di ruoli, alcuni dei quali molto ambiziosi: **biblioteca di capoluogo**, con capacità conservative e di valorizzazione (individuato poi dalla Regione Umbria istituto per il deposito legale); **centro (a livello regionale) per la promozione della lettura per le giovani generazioni** (incrocio tra lettura alfabetica e lettura digitale); **centro specializzato sulla multimedialità** (un ruolo da svolgere in ambito nazionale) con riferimento a e-book, rete, arti audiovisive.

A distanza di quasi dieci anni, nella **Carta dei Servizi**, bct ribadisce il ruolo di conservazione e tutela della produzione culturale in relazione al patrimonio storico documentario, di biblioteca multimediale di informazione generale, che fornisce l'accesso libero alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana, dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche e dalle Linee guida Ifla/Unesco.

Viene fatto riferimento alla formula della biblioteca come "piazza del sapere" ad indicare non solo un presidio culturale, ma anche uno spazio di qualità, accogliente e aperto alla condivisione e alla convivialità, luogo di incontro e confronto per la crescita della città. Si citano i modelli della public library e dell'Idea store londinese creato da Dogliani, un modello decisamente indirizzato in direzione del "social" rispetto alla nostra tradizione.

Al primo posto viene dunque messa la **funzione informativa e culturale di bct**, non legata esclusivamente all'elemento libro, ma anzi **con una particolare attenzione rivolta a tutti gli altri strumenti che consentono l'accesso alla conoscenza ("multimedialità")**, elemento rivelatore di una grande attenzione ai mutamenti strutturali della società moderna nel senso della diffusione delle nuove tecnologie, come nuovi veicoli di conoscenza.

Si evidenziano inoltre, come fattori di novità e come tendenze di sviluppo: a) il rapporto "osmotico" con la comunità di appartenenza (centro informativo per la comunità di appartenenza) di cui la biblioteca deve evidenziare e mettere in luce la "creatività"; b) la ribadita centralità dell'utente, "misura", e dunque punto di riferimento fondamentale, sia nella costruzione delle raccolte, che nella scelta e nella impostazione dei servizi.

Verso una nuova identità: una bct più social, accessibile e che comunica

Anche se non esplicitamente dichiarato nella carta dei servizi, nei documenti esplicativi ad essa collegati (cfr. ad es. il documento denominato "percorso di partecipazione"), nel regolamento e nelle pratiche di servizio si introduce un ulteriore fattore che caratterizza le biblioteche più innovative di questi primi anni del nuovo secolo: la componente "sociale," che mira a fare di bct anche un luogo di aggregazione e di integrazione.

Mentre i nuclei centrali della mission rimangono stabili nel tempo, si registra l'attenzione verso elementi che tengono conto del contesto sociale generale e dei modelli dominanti nella letteratura biblioteconomica.

La mission di bct dunque viene rimodulata, senza eccessivi cambiamenti "di rotta", ma nel segno di una forte attenzione al mutamento intervenuto nella comunità di riferimento e alle "buone pratiche" diffuse anche a livello europeo- attraverso una maggiore attenzione ai principi dell'accessibilità e dell'eguaglianza, con espliciti riferimenti anche ai principi della continuità e della regolarità dei servizi; della partecipazione e dell'autonomia; dell'efficienza ed efficacia.

Nello specifico:

- a) Si pone l'accento sulla bct come agenzia informativa e mediatrice dell'informazione.
- b) Con una formula riepilogativa delle sue principali funzioni si parla di bct come centro per l'info-edu-entertainment, indirizzandone gli scopi nella triplice direzione dell'informazione, dell'educational (servizi didattici e di orientamento); dell'entertainment (servizi e attività per intrattenere il pubblico in biblioteca quali promozione della lettura, dell'ascolto, della visione attraverso reading, circoli, gruppi di interesse, presentazioni ecc.).
- c) Si introduce (nel regolamento bct c'è un esplicito richiamo) l'elemento del ruolo sociale della biblioteca, in quanto sistema diretto a promuovere lo sviluppo socio-economico e la qualità della vita.
- d) Si evidenzia (nella carta dei servizi) che la comunicazione deve essere improntata ai principi di trasparenza e chiarezza.

I principi fondamentali di riferimento: prospettive di rinnovamento

In riferimento ai principi fondamentali cui la mission si ispira, dichiarati nella Carta dei servizi, (Eguaglianza ed accessibilità, Continuità e regolarità dei servizi, Partecipazione e autonomia, Efficienza e efficacia), è opportuno prevedere l'inserimento e l'integrazione di alcuni temi sempre più sensibili come:

- la centralità del principio generale di accessibilità per il maggior numero di membri della comunità di riferimento.
- la centralità dell'utente e la facilità d'uso come principi-guida nella progettazione degli spazi e dei servizi
- la necessità di mantenere un legame diretto con la comunità, attraverso reali percorsi di partecipazione e condivisione
- la gratuità dei servizi essenziali e imprescindibili
- la centralità del diritto- libertà di scelta contro ogni forma di censura
- l'affermazione dell'imparzialità, trasparenza, chiarezza dei comportamenti nell'esercizio delle funzioni
- l'affermazione del principio di economicità (tramite l'utilizzo del bilancio sociale come strumento di calcolo della ricaduta economica del servizio)
- la necessità della cooperazione, come metodo di lavoro per raggiungere standard di servizio più elevati contenendo i costi
- la capacità di comunicare correttamente l'identità di bct, la sua offerta e gli obiettivi.

- l'utilizzo della valutazione come approccio sistemico (la biblioteca deve effettuare monitoraggi dei bisogni, predisporre piani di miglioramento e sistemi di misurazione e valutazione)

Il futuro che si intravede: la nuova mission di bct

Biblioteca come luogo per l'esercizio dei diritti di cittadinanza

L'utilizzo degli strumenti digitali è funzionale all'esercizio dei diritti di cittadinanza in quanto consente, a un pubblico sempre più vasto, di avere informazioni su diritti, servizi pubblici, ambiente, salute, educazione, opportunità di lavoro, finanziamenti pubblici (cfr. Dichiarazione di Lione). Ciò impone l'esigenza di creare spazi e forme di discussione pubblica, organizzare formazione, seguire i processi educativi (bibliotecari come "facilitatori" e "accompagnatori" per ridurre il divario sociale, culturale, digitale).

Biblioteca come presidio dell'eguaglianza

Da potenziare in relazione alla creazione della conoscenza è l'eguaglianza, come principio democratico connesso a quello della libertà di espressione e della promozione della cultura attraverso un equo accesso alla conoscenza e all'informazione.

E' l'accesso stesso all'informazione, condotto in maniera da rispettare il principio di eguaglianza, attraverso tutte le fonti disponibili (cartacee, audiovisive, digitali, in situ o in rete), che si trasforma in "esperienza sociale" (cfr. David Lankes, L'atlante della biblioteconomia moderna, Bibliografica, 2014).

Biblioteca come polo facilitatore

I documenti dell'Ifla attestano che l'accesso all'informazione risulta sempre più condizionato alla conoscenza degli strumenti digitali. In relazione a ciò, si pone il nuovo compito della biblioteca non più soltanto come luogo di intermediazione all'utilizzo democratico e libero di tali strumenti, ma anche come polo facilitatore, nella convinzione che "il miglioramento dell'accesso all'informazione e alla conoscenza a tutti i livelli della società, unito alla disponibilità delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), contribuisca a favorire sviluppo sostenibile e a migliorare la vita delle persone". (cfr. dichiarazione di Lione).

Alla luce del percorso sin qui ricostruito, si propone una definizione sintetica della mission di bct che, senza soluzione di continuità con il passato, è perfettamente coerente con quanto dichiarato nei documenti istituzionali esistenti: la missione della biblioteca consiste nel "migliorare la società facilitando la creazione della conoscenza nelle comunità di riferimento". (cfr. David Lankes, cit.)

In questa fase occorre riposizionare la biblioteca a livello di immagine/immaginario e di messaggio, tenendo conto delle sue funzioni e del suo ruolo all'interno della comunità.

L'avvento delle nuove tecnologie offre la possibilità di assumere un nuovo ruolo anche per i bibliotecari che vedono da una parte destabilizzato il ruolo tradizionale, dall'altra ampliato il senso della propria esistenza. Il bibliotecario, per dirla ancora con Lankes è "*un facilitatore e un mediatore delle conversazioni dei membri di una comunità*".

Le priorità strategiche: questioni su cui costruire programmi concreti e operativi

L'obiettivo di avviare un generale restyling di bct, al fine di rendere la biblioteca luogo più attraente, vivibile ed ospitale, presuppone un notevole ed urgente investimento, anche in termini economici.

In tal senso è opportuno individuare due fasi di priorità strategiche, con suddivisione più logica che cronologica. Le due fasi possono prevedere anche programmi operativi "combinati".

Fase preliminare

Ricondurre struttura e servizi a standard qualitativi accettabili

In riferimento ai principi generali di efficienza ed efficacia dichiarati anche nella carta dei servizi, ridefinendo e attualizzando gli ambiziosi obiettivi fissati nel progetto iniziale come biblioteca di capoluogo, Centro per la promozione della lettura per le giovani generazioni in area regionale, centro specializzato sulla multimedialità, si propone innanzitutto di intervenire sul **ripristino dei pre-requisiti di base**, affinché bct possa intraprendere la via dello sviluppo, attraverso:

- interventi di risanamento e manutenzione, ordinaria e straordinaria, della struttura (a titolo esemplificativo: sostituzione pavimentazioni in moquette; infissi interni, sistemazione superfici di copertura vetrata per contrastare le infiltrazioni di pioggia, rifacimento dei cornicioni esterni, areazione di alcune zone più frequentate; servizi igienici, segnaletica, ecc.)
- la sostituzione dell'apparato tecnologico obsoleto, con adeguamento dell'offerta ICT in versione "aggiornata"

Riconquistare settori di utenza attualmente non più attiva

In seguito al crollo degli acquisti con conseguente depauperamento e invecchiamento dell'offerta documentaria, a causa dell'assenza o della modesta offerta nell'ambito dell'editoria elettronica (e-book, audiolibri) in situ, e della modesta offerta di editoria elettronica in rete (MLOL), si sono determinati i seguenti fenomeni: a) la perdita di parte dell'utenza "fidelizzata", i cui bisogni non sono più soddisfatti - dei "lettori forti" in primo luogo - per la mancanza di novità, di proposte bibliografiche connotate dall'attualità e dalla contemporaneità; di utenza del servizio periodici (utenza con richieste specialistiche e utenza con esigenze più generali, rivolte alla lettura di quotidiani e settimanali); di fruitori di prodotti multimediali; b) la perdita di parte dell'utenza "ragazzi", in linea con le negative tendenze nazionali, per i cambiamenti intercorsi nelle modalità di fruizione dei prodotti culturali.

Si propone di intervenire attraverso:

- l'aggiornamento continuativo dell'offerta documentaria con materiale librario, periodico e multimediale, ma anche con prodotti di editoria elettronica (e-book), attraverso l'accesso a nuove offerte documentarie in rete (MLOL) e acquisti;
- rifinanziamento di una sistematica attività di promozione di lettura/visione/ascolto concentrata nelle fasce di età più deboli;
- consolidamento della rete di relazioni in grado di supportare la biblioteca nel suo sviluppo (partnership, cooperazione, sviluppo del sistema bibliotecario urbano)

Il nuovo progetto di sviluppo

In relazione agli elementi che abbiamo individuato e descritto come mission e obiettivi di bct e a quelli che si verranno a definire nel corso dei prossimi anni, si pone la necessità di lavorare costantemente per un modello di biblioteca sempre **"allineato" alle esigenze della sua comunità** di riferimento, che si faccia garante dell'**accessibilità** per il maggior numero di membri che le appartengono - affinché l'utenza e la partecipazione si "allarghino" e non semplicemente aumentino numericamente.

L'obiettivo di allargare il corpo dell'utenza e di penetrare più capillarmente nella vita cittadina si può raggiungere solo tramite il ricorso a strumenti tecnici di analisi del tessuto sociale e di studio del profilo di comunità: analisi dell'utenza reale e potenziale, dei bisogni informativi e culturali, dei ritmi di vita cittadini. Inoltre è opportuno prevedere strumenti di concreta partecipazione della comunità, programmando un percorso di condivisione del nuovo progetto di biblioteca con i cittadini (ad esempio tramite l'individuazione di comitati e rappresentanze coinvolti sin dalle prime fasi

progettuali). Il nuovo progetto bct deve saper **ridefinire gli spazi e i servizi** senza perdere di vista la **centralità dell'utente** stesso, evitando di fare di quest'ultima una mera dichiarazione di principio.

Strategie

Nuova organizzazione dei servizi per livelli di accesso:

prima accoglienza, studio e ricerca, leisure, servizi per bambini e ragazzi

Il progetto prevede accessi alla conoscenza e alle informazioni a misura di cittadino-utente, con gli spazi e i servizi più amichevoli e organizzati in base alle esigenze dei fruitori.

La finalità non è quella di realizzare una divisione di ambiti netta e preclusiva (ricerca e intrattenimento in due piani diversi), ma di riprogettare in modo più razionale gli spazi di bct e le modalità di utilizzo delle raccolte, ispirandosi alla filosofia della biblioteca organizzata per livelli di accesso. Quest'ultima ha come obiettivo la realizzazione di una biblioteca (non semplicemente un unico piano del suo edificio) funzionale per l'utente, più accessibile, nel quale gli spazi siano disegnati dalla domanda d'uso e disseminati di documenti organizzati in scaffali, classificati e declassificati, che vedono la compresenza anche di supporti diversi in vetrine/esposizioni temporanee, in aree in cui il personale sia in grado anche di rispondere a richieste non strutturate come un "libro bello", un "film interessante", una esigenza di "self help", una novità, e nel quale la comunità possa essere coinvolta in una vasta offerta di attività di promozione.

L'identità di bct come servizio unico ed omogeneo, pur nella molteplicità di funzioni e di percorsi offerti, deve essere rafforzata, divenendo sempre più coerente con la formula **info-edu-entertainment**. La nuova organizzazione di servizi prevede l'alternanza di aree più amichevoli e rumorose e di spazi silenziosi destinati a ricerca e studio: in tal senso è opportuno progettare luoghi di intrattenimento e di relax, ad uso collettivo e polifunzionale, e zone dedicate ad esigenze più specifiche ed individuali.

La centralità del principio di accessibilità e la necessità di individuare settori di utenza strategica, attualmente penalizzati da una ubicazione dei servizi scarsamente funzionale e difficilmente identificabile, indicano una serie di obiettivi di primaria importanza:

- Migliorare la capacità di accoglienza di bct, con particolare riferimento all'area di primo accesso
- valorizzare spazi e servizi per bambini e ragazzi
- progettare spazi e servizi per giovani adulti. Uno degli obiettivi della nuova bct deve essere, nell'ambito del progetto di allargamento dell'utenza, la conquista della "non utenza" rappresentata dal pubblico giovanile maschile nella fascia di scuola secondaria, che ha gli indici di lettura e di partecipazione più bassi.
- Nuovi pubblici: (adulti, anziani, donne, migranti, fasce deboli etc.) esigenza di nuovi servizi e di spazi (spazi ad uso collettivo)

Il rinnovato ruolo "sociale"

La riflessione sul ruolo della biblioteca e dei bibliotecari rispetto al cambiamento e alle novità in tema di produzione-fruizione dei prodotti culturali sta portando alla ridefinizione della centralità dei compiti relativi alla "mediazione" e alla "garanzia di qualità dell'informazione".

La funzione "edu" si prospetta non più occasionale, andando oltre gli schemi della semplice istruzione bibliografica. Si accentua l'elemento "intrinsecamente" educativo del ruolo dei bibliotecari in quanto idonei - se adeguatamente formati - a migliorare le capacità di base nella ricerca.

Questo può significare sviluppare i servizi di reference in termini di "formazione" ed "educazione" alla ricerca (information literacy). Mettere nelle condizioni di cercare l'informazione in modo corretto e indipendente diventa un ulteriore obiettivo del servizio, accanto al recupero

dell'informazione stessa. La garanzia della priorità del servizio di reference che caratterizza da sempre bct in termini di istruzione degli utenti, personalizzazione dei servizi che si arricchiscono del valore aggiunto dell'esperienza della condivisione e della relazione emotiva, costituisce uno dei punti di forza della struttura.

L'obiettivo è quello di consentire l'accesso generalizzato allo sviluppo di abilità per l'apprendimento, al di fuori dei tradizionali canali dell'istruzione e della formazione (*lifelong learning*) e allargare l'ambito dei servizi informativi.

Evitando di trasformare completamente il modello attuale di biblioteca in un centro di formazione permanente (modello corrispondente all'*idea store* anglosassone), si propone per la bct la promozione di laboratori e momenti di partecipazione destinati a cittadini stranieri, fasce deboli, anziani, donne uscite dal circuito dell'istruzione, giovani adulti, ragazzi, bambini ecc. Lo scopo è quello di sviluppare le esigenze di alfabetizzazione di base e, in generale, la valorizzazione delle capacità di apprendimento nei settori linguistico, informatico, della lettura, della scrittura, dell'ascolto, in collaborazione con le agenzie formative presenti sul territorio (servizi pubblici e privati).

Il collegamento con queste ultime deve, da un lato, evitare la sovrapposizione di ruoli, dall'altro, consentire l'integrazione delle funzioni in modo da non dar vita a iniziative completamente scollegate (nella progettazione, nella gestione, nella comunicazione) con il resto delle attività di bct.

In aggiunta a ciò – che costituisce il fondamentale punto di partenza - si può prospettare l'evoluzione verso un modello di biblioteca come incubatore di creatività e di sviluppo all'interno della comunità. bct stessa può proporsi come fattore di cambiamento, incidendo profondamente nel tessuto culturale e sociale della città.

Le biblioteche in tal senso vanno a configurarsi “come luoghi di conoscenza, luoghi di eguaglianza, luoghi di socialità, luoghi di sviluppo” (A. Agnoli, *La biblioteca che vorrei*, Bibliografica, 2014, p. 5)

A titolo di esempio, un canale per identificare bct stessa come “fattore di cambiamento” si potrebbe individuare nel campo del “self publishing” e del “social publishing”: si veda in tal senso il recentissimo workshop organizzato a Bolzano dalla sezione Aib- Trentino-Alto Adige dal titolo “Self publishing e social publishing”. La biblioteca nel nostro tempo, il tempo in biblioteca”. bct potrebbe configurarsi come laboratorio per il ri-disegno dei mestieri dell'editoria, attivando iniziative che ne ridefiniscano la centralità culturale sul territorio. “Con l'avvento del digitale la biblioteca è chiamata a trasformarsi da luogo dei libri a luogo delle persone che leggono, e perché no, scrivono i libri” (Antonella De Robbio). Si collega quindi al concetto di bct come fattore di cambiamento anche la rinnovata funzione edu e social: i servizi per la comunità potranno prevedere percorsi di formazione che guardano ai nuovi “mestieri della cultura”, ai nuovi circuiti di creazione culturale (si pensi alla forte domanda da parte dell'utenza di corsi di scrittura creativa: il canale del self-publishing potrebbe rappresentare una possibilità di arricchire il percorso).

I servizi di ICT

Per raggiungere l'obiettivo di garantire un accesso generalizzato alla rete, l'offerta di servizi digitalizzati deve essere articolata, integrata perfettamente con tutti i servizi di bct ed orientata alle funzioni di info-edu-entertainment.

Un aggiornamento dei servizi ICT può quindi includere:

1. Wi-fi gratuito e senza limiti di tempo per garantire l'accesso con propri dispositivi
2. La progressiva gratuità del servizio di navigazione prevedendo l'accesso a internet a tempo (max 2 ore al giorno), con accredito tramite id e pw, su computer messi a disposizione di bct in vari punti della struttura (ex info-point e in tutte le sale)
3. accesso “assistito”, - tramite servizio di consulenza personalizzato, da prevedere presso ex info-point- per fasce di utenti più “deboli” e poco digitalizzati

4. accesso per consultazioni veloci (10-15 minuti), attraverso postazioni “in piedi” da collocare in chiostrina o in altri spazi di passaggio
5. postazioni di lavoro individuali – anche con stampante e scanner – e postazioni per uso collettivo e creativo della tecnologia (per “lavori di gruppo”)
6. spazi ad uso collettivo altamente digitalizzati (aula didattica, sala videoconferenze)
7. predisposizione di punti con prese elettriche ad uso pubblico per consentire la ricarica dei propri dispositivi (smartphone, tablet e portatili)
8. prestito – per uso in sede – di portatili e tablet (dietro cauzione)
9. prestito di e-book, di e-book reader

Nuovi pubblici - orario di apertura

La riflessione sull'orario è connessa alla riflessione sulla necessità di raggiungere nuovi pubblici.

In un iter realmente partecipato, una rimodulazione dell'orario di apertura potrà diventare parte integrante del nuovo progetto di sviluppo. In questa direzione si promuove il rilancio di bct come modello di allineamento e di adesione alle esigenze della comunità, garante dell'accessibilità per il maggior numero di membri che le appartengono, affinché l'utenza e la partecipazione si “allarghino” e non semplicemente aumentino numericamente.

La rimodulazione dell'orario del servizio, anche attuata per step successivi, previo espletamento degli iter previsti dalle normative in materia, dovrà tenere conto dei ritmi di vita e delle esigenze della comunità di riferimento e, al fine di ampliare il servizio agli utenti anche potenziali, potrà prevedere:

- il prolungamento dell'orario pomeridiano
- l'apertura in orario serale da attuare periodicamente per alcuni servizi o attività
- l'apertura in orario pomeridiano di parte dei servizi anche in giorni festivi o prefestivi in occasione di particolari iniziative

Una nuova organizzazione del lavoro e del personale

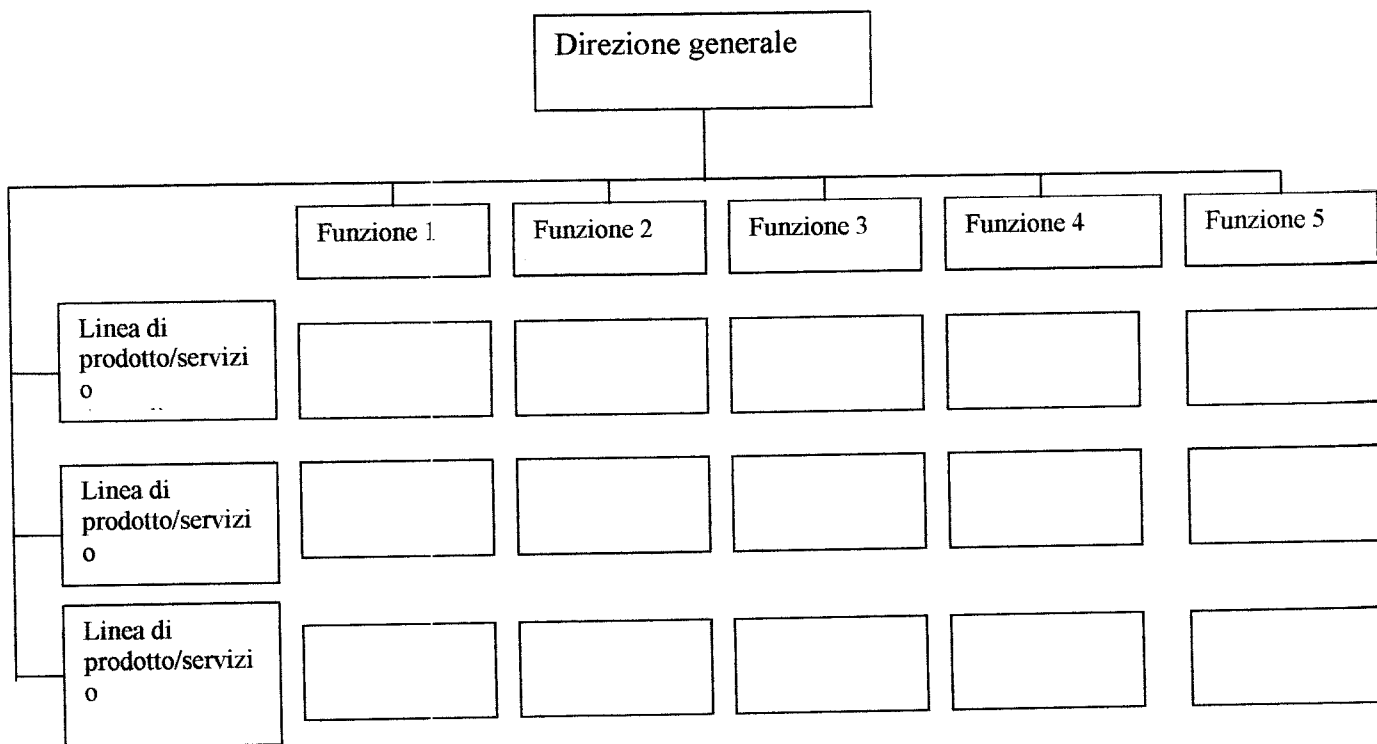
Si propone di superare a livello di organizzazione del lavoro e del personale, la rigida separazione della struttura in “sezioni”, in vista di una ridefinizione basata sul “servizio”.

E' auspicabile che l'adozione di un nuovo modello organizzativo per la gestione di bct abbia una ricaduta positiva sulla “qualità” delle prestazioni, vale a dire sul grado di soddisfazione dell'utente e sul livello di gratificazione personale dei dipendenti. Occorre cioè, nel passaggio a nuova organizzazione, mantenere i livelli di alta “specializzazione” raggiunti da alcuni servizi e nello stesso tempo rendere tutti i servizi più omogenei ed organici.

Il nuovo assetto organizzativo può identificarsi con la “struttura organizzativa a matrice” di cui parla Solimine in *Gestire il cambiamento*.

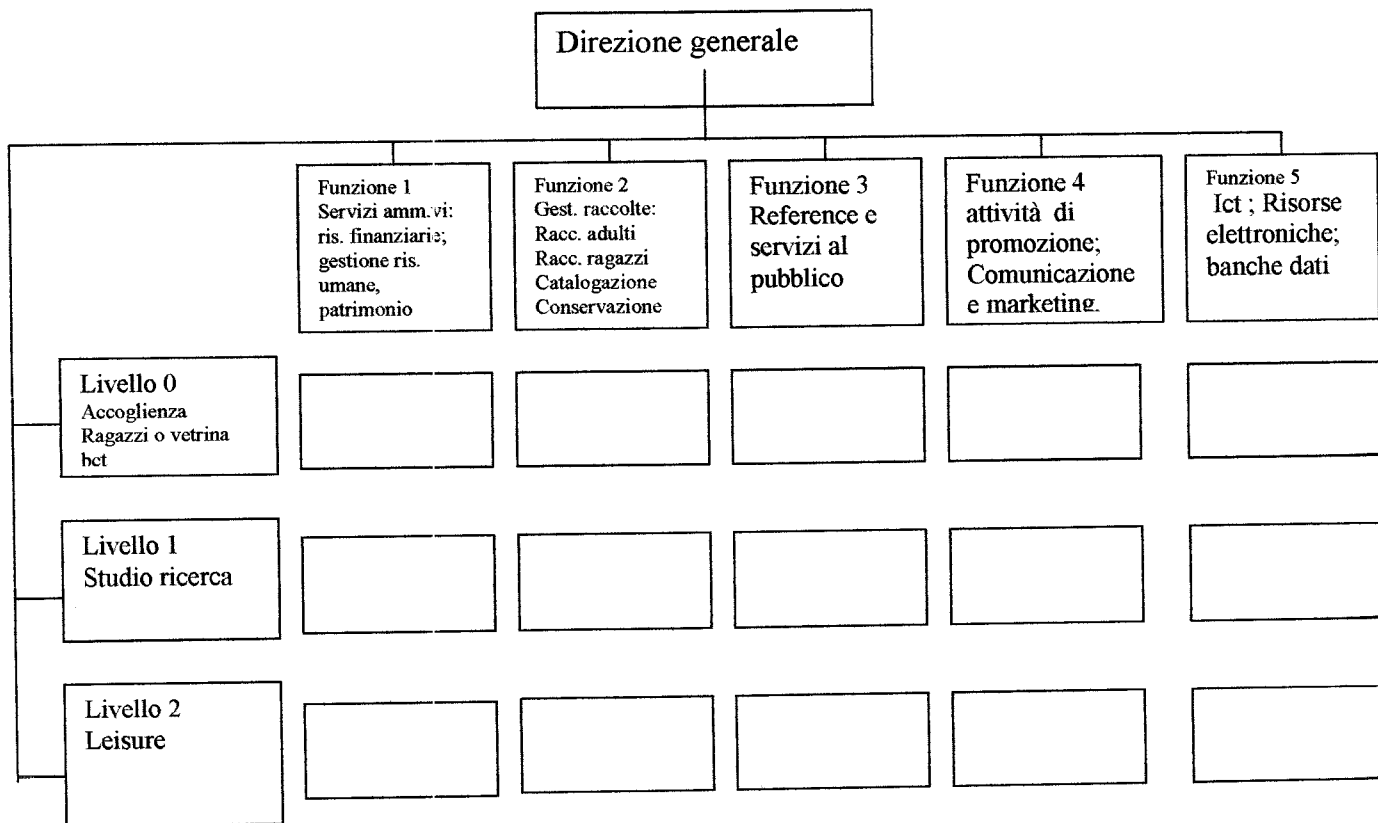
La struttura a matrice è in generale un tipo di rappresentazione con elementi orizzontali – righe- ed elementi verticali – colonne; a livello organizzativo si sviluppa quindi su entrambe le dimensioni: una verticale, per “funzioni”, e una orizzontale “per linea di prodotto/servizio/progetto”.

Questo lo schema generale di una struttura organizzativa a matrice:



Oltre a una Direzione generale, sono presenti in questo modello due criteri simultanei di divisione del lavoro direttivo, uno funzionale verticale e uno orizzontale. I prodotti/servizi orizzontali attingono tempo e risorse dalle funzioni verticali. Queste strutture hanno il vantaggio di coniugare specializzazione e coordinamento: le persone all'interno di un'organizzazione del genere possono essere coinvolte in più progetti contemporaneamente, garantiscono flessibilità e dinamicità, anche tramite creazione di gruppi di lavoro e "task force".

Provando ad applicare il modello alla nostra situazione, si potrebbe ipotizzare una struttura del genere:



Le funzioni verticali sono solo esemplificate, si possono modificare e integrare.

Le linee di prodotto/progetto/servizio si identificherebbero invece con i 3 livelli di accesso o di servizi omogenei da offrire al pubblico. Il dirigente "avrà la guida della struttura basata essenzialmente sul coordinamento delle aree funzionali [verticali] e delle aree dei servizi [orizzontali]". (G. Solimine)

Per quanto riguarda la distribuzione del personale, ad ogni livello orizzontale saranno destinate delle figure tendenzialmente stabili -- garantendo in tal modo specialismi acquisiti nel tempo, formazione professionale e rispetto di attitudini personali. Ogni livello avrà quindi personale afferente alle varie "aree": chi preferisce lavorare nelle aree dei servizi per ragazzi o al livello ricerca o quello del "leisure" (area narrativa, area musica-cinema, ecc.), effettuerà il front-office in queste aree e si occuperà, compatibilmente con esigenze di servizio, anche di tutte le fasi di attività biblioteconomiche di pertinenza. L'unica turnazione generale da prospettare sarebbe quella relativa al servizio prima accoglienza, al piano terra, affinché questa importante funzione di primo reference sia svolta da tutto il personale.

In questo modo si può raggiungere una maggiore collaborazione tra le diverse parti del sistema, ma ciò avviene senza che nessuno risulti deresponsabilizzato rispetto ai propri compiti specifici. Infatti, ciascuna area costruisce integralmente il servizio che gli viene affidato e provvede fino in fondo all'intero ciclo delle proprie attività, dalla progettazione al prodotto finito.

Lo schema a matrice proposto assicura, attraverso funzioni verticali che si intersecano con tutte le aree orizzontali, maggiore uniformità e coerenza nello "stile di servizio" e supera molte delle criticità proprie della attuale organizzazione (incomunicabilità e isolamento, difficoltà di coordinamento, sezioni percepite come "isole", ecc.)

Questo modello dovrebbe inoltre garantire dinamicità e flessibilità, tramite l'utilizzo di gruppi di lavoro (progetti), alimentando condivisione, partecipazione, comunicazione e senso appartenenza, in accordo ancora con Solimine, il quale sottolinea: "pur senza svilire le individualità e le competenze del singolo, anzi responsabilizzando ciascuno rispetto al ruolo che occupa all'interno del gruppo, questa forma

organizzativa può risultare altamente formativa e incentivante, favorendo lo sviluppo dell'attitudine a interagire con altri, dell'attenzione alle sinergie, della flessibilità e fungibilità nelle mansioni operative, della capacità di identificare il proprio successo e la gratificazione personale con i risultati del gruppo di cui si è parte e rispetto al quale si crea un forte senso di appartenenza.

Reimpostare la comunicazione della biblioteca

La biblioteca ha bisogno di comunicare correttamente la sua mission, i principi e i valori a cui essa fa riferimento, presentando la sua identità in maniera corretta e chiara. Si avverte il bisogno di lanciare un messaggio inequivocabile non solo attraverso i documenti programmatici, ma attraverso tutti i mezzi a disposizione: segnaletica, avvisi, materiale promozionale, compresa la ridefinizione di un nuovo slogan pubblicitario.

Coerenza, continuità, monitoraggio e valutazione appaiono come punti di partenza per ridefinire il progetto bct.

L'emergenza strategica imprescindibile per ogni sviluppo in linea con la sfida di una società in vorticoso trasformazione, è la ridefinizione di strategie di comunicazioni orientate al sociale.

La comunicazione è una funzione che modella l'offerta dei servizi e che ne definisce i caratteri da condividere con il pubblico. E' la funzione che evidenzia i "significati" dei servizi. E' dunque funzione cruciale nelle fasi di progettazione e di gestione. Per attuare un "forte rilancio del ruolo e delle funzioni della comunicazione in ogni processo di lavoro interno a bct" è opportuno prevedere, oltre al personale che lavora stabilmente nella comunicazione (analisi sistemica e marketing, sponsorizzazioni, fundraising, ufficio stampa, rapporti con i media, editoria, grafica) il coinvolgimento, a vario titolo, di tutte le risorse umane che quotidianamente si occupano dei servizi all'utenza.

Cambiamenti nell'organizzazione, nelle sale e nei servizi obbligano a realizzare un **piano di comunicazione** per rispondere alle mutate esigenze della comunità. Questo è il punto di partenza per ridefinire gli strumenti, i bisogni e le strategie da mettere in campo.

Il primo passo da compiere è avviare un gruppo di lavoro per effettuare un monitoraggio del rapporto tra cittadini e bct per comunicare al meglio le nostre attività e i nostri servizi.

Secondo il modello organizzativo a matrice, la comunicazione è dunque una funzione che attraversa le diverse linee di prodotto/aree. Si tratta della funzione della gestione e dello sviluppo. Le attività culturali diventano anche un mezzo per comunicare, sono dunque espressione della comunicazione stessa ma non ne rappresentano né soddisfano la funzione.

Nel modello si prospetta che la funzione "comunicazione" pervada i diversi livelli dove avviene il ciclo produttivo che arriva fino alla promozione. Sarà compito di chi coordina la comunicazione individuare modelli e strategie per comunicare, rendendo il percorso riconoscibile e univoco all'interno dei singoli livelli e della stessa biblioteca.

Cooperazione

La cooperazione è un modus operandi necessario per la biblioteca. Oltre alla cooperazione di primo livello che già funziona relativamente alla circolazione (prestito interbibliotecario, document delivery) e alla catalogazione partecipata, bisogna implementare il livello di collaborazione tra strutture, anche di diversa appartenenza istituzionale e competenza organizzativa (cooperazione con editori, aggregatori di risorse, librerie, università, biblioteche scolastiche e speciali, istituti penitenziari, mondo dell'associazionismo).

I limiti delle appartenenze istituzionali (università, scuole, enti privati o pubblici) sono infatti superati dal fatto che i membri dell'una o dell'altra comunità - i quali spesso si intersecano tra loro - cercano in biblioteca la soddisfazione di una richiesta di conoscenza e di partecipazione. Diventa dunque necessario interagire tra i vari ambienti, offrendo servizi da condividere.

Si può cominciare a collaborare anche nelle acquisizioni del patrimonio documentario (coordinandole in primo luogo con le biblioteche specializzate già presenti sul territorio), nella prevenzione e conservazione dei beni - incluso il digitale - e nella loro valorizzazione attraverso le attività di promozione, nella ricerca di nuove risorse, nella gestione di magazzini comuni, per risolvere gravi problemi di spazio per le raccolte.

Un ruolo fondamentale dovrebbe svolgere, in questo ambito, la Regione cui spettano istituzionalmente compiti di coordinamento e che da anni è impegnata nella modifica della legislazione in materia.

Oltre alla collaborazione già avviata in ambito strettamente biblioteconomico con altri servizi dell'Amministrazione e che ha visto la nascita di: **Biblioluna**, piccola realtà bibliotecaria realizzata in collaborazione con la ex Circostrizione Nord e **bctCaos**, biblioteca specializzata in arte contemporanea, annessa a CAOS, occorre creare una rete tra le varie istituzioni culturali al fine di razionalizzare tutte le risorse disponibili per raggiungere l'obiettivo di integrare ed amplificare i servizi disponibili.

Sulla linea di collaborazioni già avviate, si citano, a titolo esemplificativo, l'edizione di Umbria Libri 2014, realizzata con Indisciplinarte, nonché l'iniziativa "Alfabeto musicale" in collaborazione con l'Istituto Musicale Briccialdi, con il quale si prevede di incentivare la cooperazione anche tramite la previsione di uno spazio per concerti di musica da parte degli alunni dell'Istituto .

Un'attenzione particolare va rivolta al ricco panorama del mondo associativo del territorio, con cui sono già avviate attive collaborazioni nell'ambito della programmazione culturale. La nuova organizzazione di spazi prevede infatti l'individuazione di aree destinate anche a lavori di gruppo e alle attività delle associazioni, purché coerenti con la mission di bct
bct si conferma quindi come uno spazio sempre vitale in cui cittadini, gruppi, associazioni possano trovare un punto di riferimento, un luogo di incontro e condivisione, fulcro di una fitta rete di rapporti sociali, dove sentirsi protagonisti e parte attiva.

Ancora nell'ottica di un ampliamento delle varie collaborazioni, si potrà prevedere un'offerta più vasta dei servizi della biblioteca, con un'attenzione particolare rivolta, ad esempio, alle esigenze del mondo imprenditoriale e produttivo nonché a quelle del mondo del turismo. Così come, riprendendo alcuni temi del già avviato progetto "Univercittà", si punterà a mantenere un rapporto sempre più stretto con l'Università, in modo di dare una maggiore visibilità al rapporto tra la città e l'Istituzione universitaria.

Come modalità "irrituale" di promozione della lettura e cattura di nuovi lettori, va rilanciata l'esperienza della biblioteca "**fuori di sé**", della biblioteca che va oltre le proprie mura e si apre al territorio, anche provinciale, incontrando i propri utenti potenziali al di fuori della propria sede. In tale ottica si inquadra il progetto **sistema bct**, con il quale si ribadiva il concetto di apertura al territorio dei servizi anche consentendo l'accesso alle informazioni da punti remoti, la circolazione dei materiali attraverso punti di prestito decentrati e la costituzione di piccoli centri di lettura e/o biblioteche periferiche.

Così come le attività del progetto "**Leggere è una magia che si impara da piccoli**", realizzato nell'ambito dei progetti nazionali "Nati per leggere" e "In Vitro", oltre a ribadire il rinnovato ruolo sociale della biblioteca, rappresentano un esempio di servizio erogato anche al di fuori della struttura centrale.

Riprogettazione e ristrutturazione spazi e servizi a misura di utente

Dando atto, come sopra argomentato, che si considerano obiettivi strategici, in linea con l'identità di bct e con il suo rinnovato ruolo social:

- rafforzare l'identità di bct come servizio unico ed omogeneo pur nelle diverse sfaccettature della sua offerta
- razionalizzare ed ottimizzare gli spazi e le risorse disponibili
- migliorare la capacità di accoglienza di bct, affinché la sua identità e riconoscibilità siano chiare sin dall'area di primo accesso
- valorizzare spazi, servizi e raccolte per il target bambini, ragazzi e giovani adulti
- valorizzare le raccolte seriali anche attraverso l'integrazione con le altre raccolte di bct per consentirne una maggiore visibilità e fruizione da parte dell'utenza
- implementare gli spazi adibiti allo studio individuale e collettivo nonché quelli idonei ai lavori di gruppo e alle iniziative proposte dalle Associazioni
- implementare nuovi servizi;

Valutati i risultati emersi dal percorso di partecipazione e di consultazione pubblica finalizzato al coinvolgimento di tutti i portatori d'interesse, come più avanti dettagliato e accogliendo le istanze e le sollecitazioni dell'utenza di prevedere una fisionomia rinnovata del Caffè letterario, mantenendolo e valorizzandolo come spazio polifunzionale e versatile nonché di "puntare" e "investire" in modo particolare sulle giovani generazioni, viene formulata la seguente proposta di riprogettazione degli spazi.

Tale ipotesi prevede comunque uno studio di fattibilità, eseguito da tecnici competenti, rispetto alle modifiche strutturali previste nonché rispetto alle risorse finanziarie necessarie per la sua attuazione.

Piano terra

INGRESSO – CHIOSTRINA: luoghi strategici per bct

- Necessità di **riconoscibilità e immediatezza:** l'utente deve avere immediatamente la percezione di essere all'interno di bct
- **Accessibilità, accoglienza e amichevolezza:** il visitatore- potenziale utente- deve essere invogliato a "varcare la soglia", attratto e incuriosito anche dalla qualità dell'ambiente
- Convivenza di **molteplicità** di funzioni: l'utente deve percepire sin da subito la ricchezza di servizi e di percorsi che bct offre

IPOTESI di riprogettazione spazio:

- Punto informativo "competente" (da allestire compatibilmente con la "vivibilità" climatica della zona ingresso e prevedendo interventi di adeguamento), ben visibile ma che non intimidisca il visitatore, un punto di accoglienza e orientamento ma anche di prestito, restituzione, iscrizione (anche on line) e primo reference.
- Postazione auto prestito (anche box restituzione all'esterno di bct)
- 1-2 Postazioni Internet in piedi, con consultazione temporizzata (10-15 min)
- Bacheche-pannelli informativi: cosa succede in bct, cosa succede a Terni
- Scaffali espositivi tematici (su ruote), per novità, proposte, Scaffale libero scambio
- Prevedere arredi mobili per conservare la funzione espositiva della chiostрина

- Rifacimento segnaletica di orientamento (anche plurilingue), che renda l'utente il più autonomo possibile
- Doppio accesso sia da Piazza della Repubblica che da Piazza Solferino per realizzare la tanto nominata Piazza virtuale del sapere

EX INFOPOINT CULTURA

E' uno spazio prossimo alle aree di primo accesso, anche con possibilità di accesso autonomo. E' suddiviso in due sotto-aree che potrebbero ospitare più servizi

IPOTESI di riprogettazione spazio:

- Servizio di "consulenza" informatica personalizzata, con alcune postazioni fisse ad accesso temporizzato
- Area di consultazione quotidiani/giornali annunci lavoro (le riviste "da edicola" potrebbero invece essere disponibili in espositori in chiostrina)
- Servizio di informazioni di comunità, tramite Totem
- Spazi per bookshop, scaffale Sostieni bct e merchandising

Attuale spazio CAFFE' LETTERARIO

- E' lo spazio più **ampio e accessibile** di bct, **su cui puntare** per un rilancio e una riprogettazione generale dei servizi.
Dall'analisi integrata e trasversale di tutti gli strumenti del percorso di partecipazione e di ascolto emerge quella che è la soluzione valutata migliore per il restyling del piano terra.

IPOTESI di riprogettazione spazio:

Vetrina principale di bct:

- Luogo attrattivo e accogliente in cui si offrono al cittadino le "perle" di bct: le novità di tutta la biblioteca, libri, film cd, riviste, percorsi tematici, proposte, "... spazio aperto, senza divieti e separazioni, dove l'utente può passeggiare, navigare in rete, capire come funziona un *e-reader* o un tablet, lavorare, studiare o riflettere in tranquillità, trovare documenti utili per la sua vita quotidiana" (A. Agnoli, *La biblioteca che vorrei*, Bibliografica, 2014, pp. 67-68)
- Mantenere l'identità di spazio polifunzionale: spazio aperto ed informale dove curiosare tra gli espositori ma anche spazio contenitore di una vivace programmazione culturale e che può ospitare attività, incontri, conferenze, presentazioni, eventi, reading... Le funzioni possono essere conciliabili attraverso accorgimenti tecnici (esempi di fiere e festival letterari, in cui gli incontri e i dibattiti si seguono tranquillamente, pur non svolgendosi in luoghi separati, mentre il pubblico intorno fa anche altro...)
- Luogo strategico per attrarre pubblici di lettori deboli con offerte più informali, disposte in modalità intuitive per utenti poco abituati ad usare la biblioteca. Si può prevedere per questa area una disposizione dell'offerta documentaria per aree tematiche, con materiale esposto il più possibile "di fronte". Possibili aree tematiche: attualità, viaggi e vacanze, tempo libero, lingue, narrativa "di consumo", fumetti
- Spazio "ibrido", che può quindi ospitare attività per più target di utenza, anche in orari diversificati, incentivando in particolare la frequentazione da parte del pubblico più giovane

attraverso una serie di contenuti dedicati e pensati ad hoc, per dare maggiore visibilità e rilevanza a questo target.

- Flessibilità e versatilità degli spazi e degli arredi, pensando anche alla diversificazione degli spazi per i vari target e in relazione alle diverse tipologie di utilizzo (es: proiezioni, incontri, ma anche studio, lettura, svago, informazione, ascolto, visione ecc). Gli arredi dovrebbero essere informali: divanetti, piccoli tavoli e sedute.
- Un Caffè letterario che faccia, pertanto, "da traino" per tutta la biblioteca, quasi una terza piazza tra Piazza della Repubblica e Piazza Solferino
- Presenza di un punto informativo-prestito-reference
- Attività di studio individuale
- Presenza 2 postazioni internet (a tempo, massimo 2 ore al giorno, con disconnessione automatica), postazioni di ascolto individuale.

Attuale spazio ZEROSEI

IPOTESI di riprogettazione spazio:

- Lo spazio 0-6 mantiene l'attuale configurazione.
- **Attuale LABORATORIO ZEROSEI**
- Mantiene l'attuale configurazione.

Mezzanino

Dalla chiostrina si ha accesso agli spazi del mezzanino che ospitano la sala Why not e il progetto Suoni della Memoria

IPOTESI di riprogettazione spazio:

In tali spazi, si ipotizza la realizzazione di un più ampio archivio della "memoria" che, oltre a quanto già presente, consenta la consultazione, attraverso diversi linguaggi e nuove tecnologie, del patrimonio storico documentario (bct digitale: foto, immagini, stampe, fondi antichi, ecc.) nonché l'allestimento del laboratorio audio-video; allo stesso piano sarà ubicato, inoltre, l'ufficio comunicazione ed attività culturali di bct.

Primo piano

Nella logica di alternare in bct luoghi più amichevoli e rumorosi a spazi silenziosi, il primo piano si identificherebbe come **area destinata alla ricerca e allo studio individuale**

IPOTESI di riprogettazione spazio:

- Nell'attuale Infocataloghi, secondo quanto già previsto da un precedente progetto di riorganizzazione, collocare materiale documentario della sala Divulgazione, attualmente ubicata al 2 piano e che viene trasferita quindi in questo nuovo spazio. Continuità logica e spaziale con il Magazzino Librario e con la sala Consultazione
- I periodici specializzati e le banche dati potrebbero essere consultabili in questa area, compresi i quotidiani conservati in digitale e/o microfilm
- Mantenere il punto di reference "specializzato", il servizio prestito interbibliotecario e DD

- Utilizzare spazi interstiziali (corridoi) per esposizioni documentarie (anche di periodici) e per cataloghi cartacei
- Postazioni studio individuali
- Sala Farini: coerente con la connotazione del piano ricerca-studio (ipotizzabile lo spostamento del patrimonio storico in altra sede per ovviare ai problemi di spazio per la conservazione dei documenti)
- Nello stesso piano si dislocano gli uffici

Secondo piano

Area "leisure", che prevede anche spazi di relax e spazi ad uso collettivo. La presenza del bar-punto di ristoro e della terrazza connotano già in tal senso l'intero piano.

Il secondo piano potrebbe ospitare la narrativa adulti e giovani adulti (nei supporti librari e multimediali, e-book, audiolibri); aree documentarie e generi specifici (viaggi e tempo libero, sport, fumetti e graphic novel, musica, cinema), punti di ascolto e visione, zone per laboratori-atelier, lavori individuali e di gruppo, circoli. E' la zona in cui concentrare le attività dell'edu-entertainment.

Ipotesi di riprogettazione spazio:

Attuale spazio PERIODICI

- spazio polifunzionale per le associazioni e per lavori di gruppo oltre che per lo studio libero, individuale o collettivo; nelle sale potranno essere disponibili i principali repertori utili agli studenti (es. Dizionari, enciclopedie, ecc.) e postazioni multimediali.

Attuale spazio DIVULGAZIONE

Spazio Giovani Adulti:

- l'idea centrale è che la biblioteca possa configurarsi come spazio che investe soprattutto sulle nuove generazioni e sul futuro
- ripensando interamente un servizio per giovani adulti come centrale e strategico per il futuro di bct, creare una zona di continuità tra la sala cine-fonoteca, l'attuale spazio di divulgazione (che viene trasferita al 1 piano), i corridoi con espositori e la sala leggerissimo. Musica, cinema e narrativa si troverebbero così sulla stesso piano, costituendo un'offerta più omogenea e facilmente identificabile dall'utente. Senza assegnare un'etichetta o una delimitazione per una fascia d'età, è ipotizzabile quindi una collocazione nella sala di una zona "polifunzionale" per lavori di gruppo, studio individuale e collettivo, gioco organizzato, ascolto e visione, consultazione e prestito di materiali in scaffali classificati ed esposizioni temporanee, laboratorio di tecnologie creative, laboratori-atelier, corsi di information literacy, con arredi e postazioni informatiche flessibili. Uno degli obiettivi della nuova bct dev'essere infatti, nell'ambito del progetto di allargamento dell'utenza, la conquista della "non utenza" rappresentata dal pubblico giovanile maschile nella fascia di scuola secondaria, che ha gli indici di lettura e di partecipazione più bassi.
- sarà opportuno in fase di progettazione operativa dello spazio, prevedere forme partecipative e condivise con i giovani stessi e con i vari gruppi di interesse coinvolti (es. centri giovanili, rete degli studenti, associazioni...)

Attuale spazio CINE-FONOTECA

- Mantiene l'attuale configurazione, la raccolta si può integrare con i materiali multimediali attualmente collocati nelle sale Why not

Attuale spazio VIDEOCONFERENZE

- Mantiene l'attuale configurazione ma prevedendone anche un uso più flessibile, per attività collettive "non frontali" (ad esempio, per i circoli di lettura)

Attuale spazio LEGGERISSIMO

- Mantiene l'attuale configurazione

Terzo piano

IPOTESI di riprogettazione spazio:

Attuale spazio AULA DIDATTICA

- Mantiene l'attuale configurazione con rinnovate attrezzature per la didattica informatica, preferibilmente portatili, per rendere lo spazio didattico polivalente e polifunzionale, anche come laboratorio di tecnologie creative

Attuale spazio TWEENAGER

Mantiene l'attuale collocazione.

Nella prima fase di elaborazione delle linee strategiche si ipotizzava, al fine di una maggiore valorizzazione dei servizi per ragazzi, lo spostamento della sala tweenager dall'attuale spazio al terzo piano ad altra sede.

Una valutazione complessiva, che ha tenuto conto delle criticità connesse con l'eventuale spostamento di tweenager nonché dei risultati emersi dall'intero percorso di partecipazione, ha contribuito a far maturare la seguente riflessione: una biblioteca che voglia puntare sulle giovani generazioni può mantenere i servizi per ragazzi al terzo piano. Questo spazio infatti viene percepito dagli utenti come luogo protetto, idoneo ai servizi e alle attività per la specifica fascia di pubblico cui si rivolge. La particolare articolazione della sala, che consente lo svolgimento di più funzioni contemporaneamente, e la separazione dagli altri spazi di bct, lungi dal costituire un nodo critico, sono visti come punti di forza di un luogo raccolto e riservato, in cui i bambini e ragazzi si sentono "sicuri e tranquilli come a casa". La valorizzazione di questo aspetto di "familiarità" di tweenager può prevedere una maggiore attenzione all'offerta di servizi integrati **bambini-adulti-famiglie**, (con offerte documentarie temporanee e tematiche -saggistica ma anche narrativa in tema di educazione, genitorialità, rapporto con figli, fasi della vita, infanzia, tempo libero, viaggi e turismo per famiglie). L'area ragazzi potrebbe diventare area bambini- famiglie, nonché area insegnanti, educatori, operatori. Anche le **attività** stesse potrebbero coinvolgere **insieme bambini e adulti**.

Si rappresenta comunque l'assoluta necessità di interventi per consentire una migliore vivibilità dell'attuale collocazione (rimozione moquette, riorganizzazione spazi, ecc.)

Percorso di elaborazione del documento

La realizzazione del presente documento è stata attuata attraverso un **percorso partecipato** che ha coinvolto, in fasi successive, tutti gli operatori di bct.

La prima bozza, elaborata dal Gruppo tecnico di redazione, condivisa con tutto il personale di bct, è stata sottoposta al vaglio dell'Assessore che ne ha evidenziato i punti da integrare.

Il documento finale, validato dalla Direzione, ha preso in esame e recepito alcune delle istanze proposte, ritenute coerenti con le linee politiche.

Il Gruppo tecnico di redazione ha adottato la seguente metodologia di lavoro:

Fase 1

analisi "partecipata" del contesto

- Tavolo di confronto con colleghi – sintesi delle "interviste"
- Analisi condivisa della situazione attuale
- Elaborazione di proposte

Fase 2

come si possono trasformare le percezioni e le aspettative individuali in visioni comuni e in progetti operativi coerenti con le linee politiche

individuazione priorità strategiche attraverso analisi di:

- Criticità
- Punti di forza
- Possibili azioni di miglioramento (servizi, organizzazione...)

Percorso di partecipazione

Al fine di rispondere alle aspettative della comunità di riferimento e di condividere con i cittadini le ipotesi di futuri cambiamenti di bct, è stato realizzato un percorso di partecipazione articolato in diverse fasi, attraverso il ricorso a più strumenti di rilevazione:

1) Utilizzo della piattaforma **Prendo Parte**, come strumento di condivisione on line e di discussione aperta, sul tema **bct: la biblioteca che vogliamo**

Il forum è stato aperto agli interventi diretti dei cittadini su due temi: **Come cambieresti l'orario di apertura della biblioteca** e **La biblioteca riorganizza i suoi spazi: ci serve un tuo consiglio..**

2) Somministrazione di un **questionario** agli **utenti bct**, rielaborato sulla base dell'esempio inserito in allegato alla Carta dei Servizi per la rilevazione della loro percezione della qualità dei servizi bct, ed integrato con alcuni quesiti sui temi più rilevanti già individuati per la piattaforma Prendoparte.

3) Organizzazione di tre **focus group** sul tema **bct: la biblioteca che vogliamo** condotti da Chiara Faggiolani, ricercatrice esperta di misurazione della qualità in biblioteca.

I tre gruppi di discussione, individuati al fine di invitare alla partecipazione una pluralità di soggetti, sia istituzionali che semplici cittadini, sono stati così costituiti:

a) Gruppo **utenti**: 10 utenti di bct, rappresentativi di vari target, interlocutori imprescindibili per un processo di condivisione e per una rilevazione della percezione della qualità dei servizi, (lettori forti, fruitori prodotti multimediali, frequentatori attività culturali, genitori di utenti di servizi ragazzi, studenti universitari etc.).

b) Gruppo **associazioni e partner bct**: 10 rappresentanti di Associazioni culturali, di promozione sociale, di volontariato del territorio, ponti naturali tra stato e società civile, e che collaborano attivamente con bct.

c) Gruppo **scuole**: 10 esponenti del mondo scolastico del territorio, scelti al fine di rappresentare in maniera omogenea tutti i gradi di istruzione con cui bct dialoga costantemente : nido, scuola d'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di primo e secondo grado.

4) **Analisi e verifica finale dei risultati emersi** da tutti i diversi **strumenti** adottati, anche con il supporto di esperti esterni e di altri uffici dell'Amministrazione comunale

5) Organizzazione di una giornata di **comunicazione** e di **restituzione dei dati** alla cittadinanza, un incontro collettivo con tutti i soggetti portatori di interesse, in cui sono stati presentati i risultati della ricerca per una valutazione condivisa e partecipata.

La prima stesura di queste Linee strategiche è stata sottoposta al vaglio della 2 Commissione Consiliare ed il Consiglio Comunale, con proprio atto n. 152 del 30/03/2015, ne ha approvato l'atto di indirizzo avente ad oggetto: "Adozione linee strategiche bct:", le cui indicazioni sono state recepite nel presente documento.