



COMUNE DI ORBASSANO
Città Metropolitana di Torino

LINEE GUIDA

PER LA REDAZIONE DELLA PROPOSTA PROGETTUALE

***PER UN MODELLO DI GESTIONE DELLA BIBLIOTECA INTEGRATO CON ATTIVITÀ DI
ANIMAZIONE CULTURALE, EDUCAZIONE PERMANENTE, PROMOZIONE ALLA
LETTURA, INCLUSIONE SOCIALE, PROGETTAZIONE COMUNITARIA, WELFARE
CULTURALE E VALORIZZAZIONE DIGITALE.***

Sommario

Premesse	4
<i>Le biblioteche pubbliche</i>	<i>4</i>
Manifesto IFLA-UNESCO biblioteche pubbliche 2022 - Missioni.....	4
La Raccomandazione del Consiglio d'Europa (CM/Rec (2023) e linee guida.....	4
Contributo delle biblioteche agli obiettivi dell'Agenda Onu 2030	4
<i>La biblioteca comunale di Orbassano.....</i>	<i>4</i>
Ubicazione	5
La struttura	5
Suddivisione degli spazi.....	6
Dati di contesto	6
BI.TO.....	7
Orari di apertura.....	7
Servizi offerti	8
Linee guida per la redazione della proposta progettuale	9
<i>Strumenti di analisi per la costruzione del progetto</i>	<i>9</i>
Elementi da considerare per la stesura di un progetto.....	9
L'analisi preliminare	10
Gli <i>stakeholders</i>	10
Articolazione dei bisogni dei principali destinatari – Spunti di riflessione	11
<i>Finalità ed obiettivi.....</i>	<i>12</i>
Ruoli e funzioni della biblioteca pubblica.....	12
Non solo promozione della lettura bensì di politiche culturali	13
Obiettivi del progetto	14
I requisiti minimi di qualità	14
<i>Azioni</i>	<i>15</i>
Ambiti di intervento del progetto	16
Schema organizzativo di base vincolante	16
Le azioni individuate dal Tavolo di co-programmazione.....	19
Principali caratteristiche della co-progettazione e oneri	19
<i>Durata</i>	<i>22</i>

<i>Il bilancio di progetto e la copertura dei fabbisogni finanziari</i>	23
Valutazioni per la valorizzazione delle componenti del budget	23
Il budget di progetto.....	24
Criteri di orientamento per la costruzione del budget.....	25
<i>Monitoraggio e valutazione impatto sociale (Vis)</i>	30
Monitoraggio e valutazione	30
Valutazione impatto sociale.....	31
Indicatori di impatto sociale.....	33
Ecco una griglia di possibili indicatori di impatto sociale, suddivisa per linee d'azione:.....	33
Coordinamento con il bilancio sociale.....	34
Pubblicità e diffusione.....	34

Premesse

Le biblioteche pubbliche

Compito primario della biblioteca pubblica è offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero.

La biblioteca pubblica, svolgendo il suo ruolo in questi campi fondamentali, è un agente di sviluppo sociale e personale e può diventare un fattore positivo di cambiamento per la comunità.

Manifesto IFLA-UNESCO biblioteche pubbliche 2022 - Missioni

Attraverso queste missioni chiave, le biblioteche pubbliche contribuiscono agli Obiettivi di sviluppo sostenibile e alla costruzione di società più eque, umane e sostenibili.

La Raccomandazione del Consiglio d'Europa (CM/Rec (2023) e linee guida

Segna una rivoluzione nel mondo delle biblioteche, perché esprime una visione di biblioteca non più ancorata alle politiche del libro e dell'informazione, ma operante nel quadro dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile. La Raccomandazione esalta la nozione sociale di biblioteca e la sua natura anche digitale, che opera a tutto tondo come strumento di realizzazione dei diritti della cittadinanza, tutti i cittadini nessuno escluso. E' in questo modo che le biblioteche dimostrano di essere un'infrastruttura essenziale in una società sostenibile

Contributo delle biblioteche agli obiettivi dell'Agenda Onu 2030

Le biblioteche sostengono questi obiettivi



La biblioteca comunale di Orbassano

Nell'ambito delle funzioni amministrative in materia culturale, il Comune di Orbassano,

attualmente, gestisce in forma diretta, la biblioteca civica sita in Strada Piossasco, 8 di 1.200 mq.

Comune di Orbassano: territorio	
Superficie	22,21 km ²
Abitanti	22 841 (31-1-2025)
Densità	1 028,41 ab./km ²

Gli stranieri residenti a Orbassano al 1° gennaio 2024 sono 1.110 e rappresentano il 4,8% della popolazione residente.

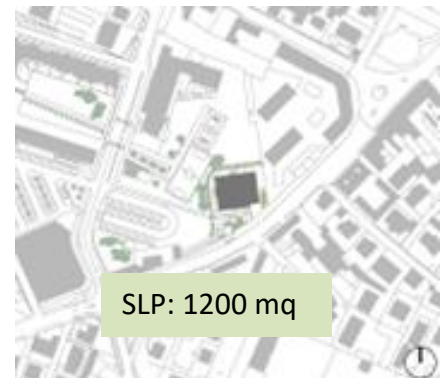
Immagini digitali estratte dal sito web Picco architetti di Torino

Ubicazione

La Biblioteca Comunale di Orbassano è localizzata nel quadrante sud-est della città, su Strada Piossasco, 8 ed è parte dell'area denominata "Ex-Autocentro" e del relativo Piano Particolareggiato.

La struttura

Il progetto è stato realizzato nel periodo 2009-2011 dallo studio PICCO architetti di Torino – Cristiano Picco con la collaborazione di Giuliana Foglia Franke e Sara Musso e dallo Studio Archides (*structure*), Colletti Ingegneria (*systems*) e Studio Tecnico CDP (*management*) e la costruzione è avvenuta tra il 2014 e il 2017.



La Biblioteca è stata aperta al pubblico il 2 maggio 2018 e la cerimonia di intitolazione a Carlo Maria Martini è avvenuta a settembre 2019.

L'edificio è a pianta centrale e si sviluppa su due piani fuori terra, oltre ad un piano seminterrato, raggiungibili a mezzo delle scale o dell'ascensore. L'impianto ha un portico lungo i fronti sud e ovest dove una struttura leggera offre l'opportunità di creare uno spazio aperto e protetto.

Gli spazi interni sono stati studiati in un'ottica di massima flessibilità dell'impianto distributivo e funzionale: le partizioni interne sono ridotte al minimo al fine di creare ampie sale di consultazione che possano facilmente adattarsi alle mutabili esigenze degli utenti.



Suddivisione degli spazi

PIANO SEMINTERRATO	PIANO TERRENO	PIANO PRIMO
• zona ristoro • laboratorio informatico • sala incontri, corsi e conferenze • magazzini (non accessibili al pubblico) • servizi igienici	• accoglienza e informazioni • prestito, restituzione e prenotazione documenti • area giornali • patrimonio di letteratura a scaffale aperto (classe CDD 800) • scaffale con il patrimonio in lingua originale • patrimonio multimediale • zona lettura e studio • direzione e ufficio bibliotecari • servizi igienici	• accoglienza e informazioni • prestito, restituzione e prenotazione documenti • sala bambini 0-10 anni (insonorizzata) • patrimonio per ragazzi (11-13 anni) • patrimonio per giovani adulti (14-18 anni) • patrimonio di saggistica a scaffale aperto • zona lettura e studio • servizi igienici

Dati di contesto

Superficie lorda	1.200 mq
Posti a sedere	78
Postazioni Internet	6
Ore apertura settimanale	42
di cui ore apertura sabato	9,5
di cui ore apertura domenica	0
Totale patrimonio (2025)	82520 + 31 periodici correnti
di cui totale Patrimonio libri	78745
di cui totale patrimonio multimedia audio e video	3775
abbonamenti a periodici correnti	31
Utenti attivi (2025)	6899
di cui iscritti adulti	5698
di cui iscritti ragazzi (0-14 anni)	1201
Totale prestiti (2025)	32.366
Prestiti intersistema (BI.TO) in entrata	4655
Prestiti intersistema (BI.TO) in uscita	5878

Il pubblico fidelizzato alla biblioteca del Comune di Orbassano è un pubblico molto vario che va dalle famiglie con bambini agli anziani, coprendo tutte le fasce d'età. Molti studenti - più propensi

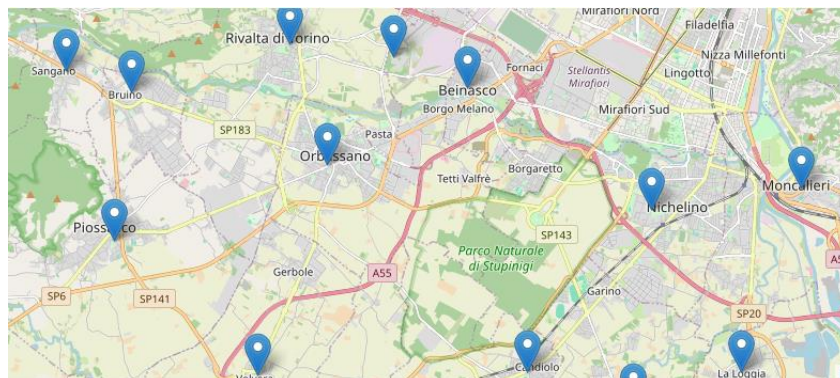
e abituati all'uso dei mezzi informatici – usano la biblioteca essenzialmente come luogo per studiare e incontrare amici: ovvero ne fanno un uso “strumentale”.

Le attività prevalenti risultano essere il prestito di libri, lo studio in sede e la fruizione della sala bambini, seguiti dal prestito di materiale audio-visivo e dalla consultazione di quotidiani e riviste. Dall'autunno 2025 è stato avviato un gruppo di lettura per ragazzi 11-14 anni; inoltre in Biblioteca si gioca a scacchi, ai giochi di società e si fa a maglia e all'uncinetto.

BI.TO

Il sistema bibliotecario BI.TO (Biblioteche Integrate del Torinese), di cui la biblioteca di Orbassano fa parte, è la rete delle biblioteche pubbliche e scolastiche che include la Città di Torino e i suoi comuni circostanti che offre l'accesso a più di 3.500.000 documenti tra libri cartacei e digitali, giornali, riviste, CD, audiolibri e DVD e offre informazioni, prestiti, consultazioni, navigazione in Internet, promozione della lettura, attività per bambini e adulti, mostre, conferenze e molto altro ancora.

È un'unica, grande biblioteca, che si basa su tre servizi fondamentali: Tessera unica, Catalogo unico e Circolazione libraria (per ora non ancora integrata, in fase di realizzazione).



Orari di apertura

L'orario di apertura al pubblico di una biblioteca dovrebbe essere il più possibile ampio e adeguato al suo bacino di utenza, concentrandosi soprattutto nella fascia pomeridiana e possibilmente comprendendo anche delle aperture preserali (fino alle 20.00; molto richieste) e serali e in giorni festivi e prefestivi.

Attualmente l'orario è il seguente:

Lunedì	13.30-18.00
Martedì	9.30 - continuato - 19.00
Mercoledì	13.30-18.00
Giovedì	9.30 - continuato - 19.00
Venerdì	13.30-18.00
Sabato	9.30 - continuato - 19.00
Domenica	CHIUSO

Servizi offerti

I servizi di base che la Biblioteca offre al pubblico sono:

- a) la consultazione;
- b) il prestito locale, il prestito intersistema BI.TO, il prestito interbibliotecario (normalmente una decina di voll. all'anno e quello digitale;
- c) il servizio di *reference*;
- d) il servizio di riproduzione nel rispetto della normativa vigente;
- e) l'accesso a sei punti internet (attualmente solo 4 ore settimanali);
- f) la sezione bambini e ragazzi;
- g) la sezione locale;
- h) attività culturali e di promozione della lettura.

Tutti i servizi sono gratuiti, ad eccezione delle riproduzioni.

Linee guida per la redazione della proposta progettuale

Una Biblioteca Civica, per essere organizzata in maniera efficace, deve osservare precisi standard di funzionamento, tra cui orari di apertura certi e adeguati alle necessità della collettività e personale capace di svolgere il ruolo di intermediario attivo tra gli utenti e le risorse disponibili.

Per qualificare i servizi della Biblioteca Civica è necessario avere personale con competenze e conoscenze specifiche, in grado di operare autonomamente per garantire lo svolgimento di attività bibliotecarie varie e di un servizio sempre più integrato.

Il Comune di Orbassano, titolare di funzioni amministrative in materia culturale, intende consolidare e sviluppare i servizi erogati realizzando forme di gestione innovative e maggiormente flessibili che consentano di garantire l'erogazione di prestazioni maggiormente rispondenti ai bisogni rilevati a livello territoriale.

A tal proposito, a seguito delle linee di indirizzo dell'Amministrazione approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 172 del 01.12.2025, è stato avviato il procedimento di co-programmazione, terminato nel mese di luglio c.a., giusta determinazione dirigenziale n. 45 del 09.07.2026 di conclusione dell'iter procedimentale, con l'approvazione della relazione di fine lavori da cui sono emersi i bisogni e di conseguenza gli obiettivi su cui focalizzare l'attività di co-progettazione.

Per attuare il piano di sviluppo della Biblioteca Civica Carlo Maria Martini, vengono proposte le seguenti linee guida di orientamento alla predisposizione della proposta progettuale che assumono rilevanza preminente ai fini del raggiungimento degli obiettivi in termini di qualità, efficienza ed economicità i cui contenuti si possono così riassumere:

- Strumenti di analisi per la costruzione del progetto
- Finalità ed obiettivi
- Azioni
- Durata
- Il bilancio di progetto e la copertura dei fabbisogni finanziari
- Monitoraggio e valutazione impatto sociale

Strumenti di analisi per la costruzione del progetto

Elementi da considerare per la stesura di un progetto

Linearità: il progetto deve essere lineare e collegare le azioni agli obiettivi in modo da permettere di coglierne la consequenzialità logica. La linearità indica l'esistenza di una condizione di proporzionalità tra le azioni e gli effetti auspicati. E' importante che tutti i partner possano avere cognizione del disegno complessivo del progetto in termini di relazioni tra risorse investite, risorse e risultati attesi.

Analiticità: il progetto deve precisare tutti gli aspetti del tema che intende sviluppare. Vanno messi in evidenza sempre e con chiarezza la costruzione logica, i contenuti e le ragioni di cosa ci si propone di realizzare. E' importante che i diversi attori siano consapevoli di cosa viene realizzato, sia rispetto alle azioni che ai valori, alle motivazioni e ai diversi aspetti metodologici che sottendono agli interventi da tradurre in pratica.

Comprensibilità: la scrittura deve essere comprensibile per consentire a tutti gli attori coinvolti di capire in cosa consistono le attività, le fasi, le responsabilità, gli output e le risorse mobilitate dal progetto. Scrivere comprensibilmente vuol dire evitare di usare termini eccessivamente tecnici e chiarire i passaggi che descrivono il progetto. Ai tavoli di lavoro possono partecipare persone con competenze e formazione differente, di conseguenza si deve prestare grande attenzione al linguaggio che costituisce il principale canale di accesso alla partecipazione, o il principale fattore di esclusione. In linea teorica l'accessibilità della scrittura andrebbe garantita anche ai beneficiari degli interventi anche se questo comporta aggravi di lavoro difficilmente gestibili.

Visione unitaria: tutti devono avere la visione dell'intero progetto e non solo dei propri compiti. Spesso si chiede agli enti di definire le attività progettuali di loro competenza ma nonostante questa strategia possa sembrare funzionale per velocizzare il processo di scrittura e promuovere la partecipazione, senza una visione complessiva del progetto e di tutte le attività previste, il rischio è che si produca una parcellizzazione degli obiettivi e impegni che fa perdere di vista il quadro complessivo e le responsabilità condivise.

Attenzione agli snodi: le parti di interazione e integrazione vanno concordate e viste insieme; i punti più delicati della collaborazione sono quelli in cui più enti incrociano le proprie attività perchè derivano da modi diversi di lavorare, valori e routine possono dare luogo a frizioni e attriti a livello sia operativo che organizzativo.

Chiarezza sugli effetti e sulla sostenibilità: tutti devono poter capire che cosa viene loro richiesto di fare, gli impegni reciproci ed individuali, i tempi, le risorse da investire per valutare la sostenibilità del proprio impegno nel tempo.

L'analisi preliminare

L'analisi preliminare al progetto è una fase molto importante alla quale bisogna dedicare attenzione e tempo. Un progetto ben pianificato, che si rivolga ai reali bisogni dei gruppi beneficiari, prende le mosse da un'analisi del contesto in cui si vuole intervenire.

Lo studio dei bisogni serve ad identificare le cause responsabili della situazione problematica e gli effetti di queste: le problematiche descrivono gli aspetti negativi della situazione esistente, l'analisi degli obiettivi presenta gli aspetti positivi della situazione desiderata per il futuro.

Gli stakeholders

La biblioteca pubblica deve aspirare a servire tutti i cittadini e i gruppi sociali: una persona non è mai troppo giovane o troppo anziana per usufruire di una biblioteca.

Pensando agli *stakeholders* identificati per le biblioteche (e per internet) vi sono da un lato amministratori o governi, dall'altro utenti, società civile; il terzo elemento sono i bibliotecari nel caso delle biblioteche; i portatori di interessi economici nel caso di Internet.

In generale, l'elenco di portatori di interessi può includere:

- **Utenti della biblioteca:** studenti, docenti, appassionati di lettura, ricercatori, ecc.
- **Organizzazioni:** associazioni culturali, scuole, enti pubblici e privati che collaborano con la biblioteca.
- **Personale della biblioteca:** bibliotecari, aiuto-bibliotecari, volontari, altri addetti alla gestione.

- **Istituzioni:** Enti locali, regionali e nazionali che sostengono finanziariamente o gestionalmente la biblioteca.
- **Donatori e sponsor:** persone o aziende che finanziano la biblioteca

Articolazione dei bisogni dei principali destinatari – Spunti di riflessione

Dal confronto informale con le realtà locale e i dati emersi dagli studi effettuati su diverse biblioteche, alcune indicazioni e richieste degli *stakeholders* risultano particolarmente utili:

Tra le richieste degli utenti vi sono:

- attivazione del wi-fi
- spazi polivalenti dove poter organizzare attività di tipo ludico-didattico con i bambini; esposizioni temporanee; attività formative organizzate dalle realtà del quartiere, quali corsi di italiano per stranieri, attività di doposcuola, etc; eventi e attività per il tempo libero, in grado anche di attirare persone che non frequentano la biblioteca (proiezioni, spettacoli teatrali, convegni, eventi, etc); tali spazi, secondo gli utenti, dovrebbero essere flessibili e modulabili, ben visibili, con ampie vetrate aperte verso l'esterno;
- spazio verde di pertinenza, per lo studio o la lettura all'aperto, attrezzato con arredi e alberature;
- sale diversificate, insonorizzate e adatte allo studio individuale e a svolgere lezioni in piccoli gruppi;
- un servizio di prestito automatizzato.

Tra le richieste delle realtà locali vi sono:

- una struttura aperta e accogliente, in grado di dialogare con le realtà locali, sfruttando le potenzialità esistenti e avviando nuove sperimentazioni, al fine di far conoscere le rispettive iniziative e attività;
- il servizio erogato nell'area bambini e ragazzi deve relazionarsi con i servizi scolastici, con i mediatori culturali e con le altre realtà locali. Lo spazio bambini e ragazzi dovrebbe essere articolato in sezioni per fasce d'età (incluso uno spazio per i piccolissimi, con anche l'angolo allattamento), ben arredati e attrezzati;
- spazi polivalenti, dove poter organizzare molteplici attività ed eventi: uno spazio per spettacoli, proiezioni, attività teatrali; spazi per la formazione e per attività ludico-didattiche; una sala studio, con spazi adatti anche allo studio individuale silenzioso; spazi per ascoltare musica.

Inoltre, negli incontri del Tavolo di co-programmazione sono emersi i seguenti bisogni:

- orari di apertura prolungati per facilitare la fascia degli studenti;
- maggiore conoscenza delle iniziative e delle attività organizzate per coinvolgere tutti gli stakeholder;
- utilizzo degli spazi esterni per creare condivisione e comunità;
- educazione digitale dedicata alle diverse fasce di età.

Finalità ed obiettivi

Ruoli e funzioni della biblioteca pubblica

Centro diffusione e trasferimento della conoscenza

La funzione primaria che la biblioteca pubblica ha sempre avuto è quella di centro di diffusione e trasferimento della conoscenza, in grado di raccogliere e rendere disponibili un numero enorme di risorse documentarie, incoraggiando approcci interdisciplinari, promuovendo percorsi incrociati e connessioni inattese.

Negli ultimi quindici anni sono drasticamente e velocemente cambiate anche le modalità di fruizione e diffusione della cultura e dell'informazione: la diffusione esponenziale di tablet e smartphone; i motori di ricerca e i "social network", i servizi e i data base ad accesso remoto, gli e-book sono solo alcuni dei tanti ingredienti di questo mutamento.

Le nuove tecnologie dell'informazione non inficiano la funzione della biblioteca di centro della conoscenza, anzi la amplificano. Se mai, la biblioteca muta aspetto, funzioni e caratteristiche: non contiene più soltanto documenti cartacei, ma anche documenti multimediali e strumenti di accesso a reti e data base. La biblioteca pubblica diventa, porta di accesso e strumento di orientamento nell'universo multimediale, tra coloro che hanno accesso agli strumenti e al know-how del mondo dell'informazione e coloro che ne sono tagliati fuori.

Centro di socialità culturale

La biblioteca mantiene, oggi più che mai, la fondamentale funzione di punto di riferimento della comunità locale dove coltivare interessi conoscitivi di varia natura, dove poter avere anche libere occasioni di incontro e di scambio con gli altri: la biblioteca è uno dei pochi luoghi realmente "pubblici" rimasti, un luogo "sicuro" e "neutrale", in cui possono incontrarsi e conoscersi persone diverse per età, cultura, ceto sociale, provenienza.

Centro di crescita economica, inclusione sociale e costruzione identità condivisa della collettività

Progettare nel campo delle politiche culturali (e, di conseguenza, nel campo delle politiche sociali e territoriali) vuol dire progettare il benessere e il futuro di una comunità, gettare le basi per la crescita e il consolidamento delle relazioni sociali, progettare strumenti di inclusione per contrastare l'emarginazione, realizzando reti coordinate di servizi e valorizzando le risorse stesse di una comunità. L'offerta di servizi alle persone e alle famiglie, in termini di cultura, di svago, di qualità ambientale è senza dubbio un fattore importante per lo sviluppo locale, nonché di attrattività in termini di confronto competitivo fra territori.

Le biblioteche vanno dunque intese non soltanto come nuclei del sistema della cultura, ma anche del sistema del "welfare", luoghi di inclusione e coesione sociale, utili anche e soprattutto per le fasce più deboli della popolazione.

Il ruolo "sociale" delle biblioteche è stato ulteriormente rafforzato dalla crisi economica, che ha reso le biblioteche ancora più frequentate e più necessarie nella quotidianità delle persone: per avere informazioni di ogni genere, per accedere gratuitamente a internet, per risparmiare sull'acquisto dei libri, per frequentare corsi di formazione, per svariate attività finalizzate alla ricerca di lavoro, etc.

Nel rapporto tra biblioteche pubbliche e mondo del lavoro, oltre ai servizi di Business Information che vengono erogati in molte biblioteche, vi sono esperienze interessanti di vario genere come alla diffusione degli spazi di "co-working": locali attrezzati, flessibili, ben arredati, che vengono affittati

per vari periodi e con varie modalità, per lo più da liberi professionisti, creativi, imprenditori, etc., dove è possibile avere una propria postazione di lavoro, ma condividendo sale e spazi per riunioni, workshop, lanci di prodotto, conferenze stampa, conferenze, feste, etc. Anche in biblioteca si potrebbe pensare di realizzare spazi con queste finalità, spazi di co-working che possono essere affittati, oppure dati gratuitamente a patto che le persone che li usano mettano a disposizione della biblioteca una parte del loro tempo, per implementare i servizi, tenere corsi, etc. (di solito si tratta di graphic designer, informatici, editor, pubblicitari, etc.).

Ma le contaminazioni non finiscono qui, è possibile infatti realizzare laboratori manuali o in versione tecnologica e digitale che permettono lo sviluppo del “saper fare” che discende dalla manualistica che in vario modo ha sempre trovato ospitalità negli scaffali delle biblioteche pubbliche.

Non solo promozione della lettura bensì di politiche culturali

Le biblioteche pubbliche devono porsi, oggi, come catalizzatori urbani per la promozione di attività e politiche culturali.

E non è un caso che in questa definizione di biblioteca non vi sia un riferimento diretto alla promozione della lettura e dei libri, anche se questa deve restare un focus della biblioteca: investendo soltanto nella promozione del libro e della lettura, la biblioteca può infatti riuscire ad attrarre quel 60-70% della popolazione che legge poco, oppure la popolazione che non utilizza internet o la popolazione che risulta essere a tutti gli effetti analfabeti funzionali, che sono poi quelli che hanno maggior bisogno delle biblioteche.

E quest’utenza potenziale non la si può attrarre soltanto con la promozione dei servizi legati al libro e alla lettura, né si può lasciare solo ai centri commerciali e polifunzionali la delega di occuparsi del tempo libero di questa così ampia fetta della popolazione.

Una biblioteca “amichevole”, aperta a tutti, che non intimorisca coloro che non sono abituati ad andarci ma che anzi li attragga e li incuriosisca, e che al contempo soddisfi tutte le necessità di coloro che invece già conoscono e usano le biblioteche e che qui troveranno potenziati tutti i servizi.

IFLA propone una trasformazione delle biblioteche che va oltre la tradizionale concezione di spazio per i libri, ma le indica come agenti (motori) di trasformazione sociale che favoriscono la coesione, l’inclusione e il benessere delle comunità. Di seguito sono descritti alcuni dei cambiamenti chiave proposti da IFLA.

- ***‘Biblioteche più inclusive e accessibili’***: le biblioteche devono continuare a essere luoghi dove si può accedere liberamente all’informazione, con particolare attenzione a coloro che sono socialmente svantaggiati o marginalizzati.
- ***‘Biblioteche come centri di apprendimento’***: le biblioteche diventano spazi per l’acquisizione di competenze, incluse le competenze digitali, la formazione professionale e lo sviluppo continuo individuale.
- ***‘Biblioteche come promotrici del dialogo e della partecipazione’***: le biblioteche non sono più solo contenitori di conoscenza, ma sono anche spazi che promuovono il dialogo interculturale, la coesione sociale e la partecipazione attiva delle comunità.
- ***‘Partnership e creazione di reti globali’***: una maggiore collaborazione tra biblioteche, archivi e musei a livello globale che superi i confini geografici. Con le istituzioni e organizzazioni locali si

auspica un'azione comune, facendo delle biblioteche un punto di connessione tra comunità diverse. Le reti di biblioteche e istituzioni possono condividere risorse, idee e progetti per affrontare sfide comuni, come l'accesso all'informazione in contesti difficili o la promozione dell'alfabetizzazione.

- *'Supporto alla creazione di conoscenza e alla cura dei dati'*; le biblioteche stanno aumentando l'offerta di servizi che riducono il divario digitale, offrendo accesso gratuito a internet, computer e dispositivi mobili a persone che non possono permetterseli.
- *'Sviluppo delle competenze dei bibliotecari'*: le competenze tradizionali devono essere integrate con nuove capacità, tra cui la gestione dei dati, l'alfabetizzazione digitale, la cura di collezioni digitali, e l'uso di tecnologie emergenti.

Questi cambiamenti illustrano come le biblioteche possono adattare i loro servizi per promuovere l'inclusione, l'equità e la giustizia sociale, diventando così centri dinamici e rilevanti per le comunità del futuro. La promozione di questa trasformazione è non solo operativa, ma anche culturale e sociale, puntando a un ruolo attivo nel miglioramento delle condizioni sociali e nell'empowerment delle comunità.

La biblioteca pubblica va oggi considerata come centro di diffusione dell'informazione e della conoscenza e come luogo di aggregazione sociale. Nella cosiddetta "società dell'informazione", in cui soltanto mediante l'investimento in cultura e formazione si può ottenere un reale vantaggio competitivo (anche dal punto di vista economico), la biblioteca può e deve diventare un centro vitale del welfare locale, per il concreto miglioramento della qualità della vita.

Le esperienze italiane di questi ultimi anni insegnano che in questo settore è l'offerta a creare la domanda diventando un efficace volano per avviare dinamiche di riqualificazione del tessuto urbano e socio-culturale ed eccellenti strumenti di integrazione, inclusione e coesione sociale.

Obiettivi del progetto

Con l'intervento in oggetto si intendono promuovere, a livello locale, la lettura e i servizi della biblioteca intesa come spazio comunitario, luogo di incontro volto a rafforzare la socializzazione, la coesione sociale, l'inclusione, l'integrazione, la partecipazione attiva e creativa, e a valorizzare la cultura e la lettura come strumento di benessere dell'individuo e della comunità, riducendo il più possibile le disparità e le diseguaglianze.

Gli obiettivi specifici interessano la promozione e la diffusione della cultura in tutti i codici in cui si esprime in una visione di crescita del territorio; il sostenimento della capacità dei soggetti e delle strutture del sistema artistico e culturale di operare in rete; nonché il sostegno di iniziative culturali che possano anche favorire lo sviluppo economico della città.

I requisiti minimi di qualità

Una Commissione apposita sta redigendo i livelli uniformi di qualità per la valorizzazione delle Biblioteche. Il documento – redatto a cura di un gruppo di lavoro composto da rappresentanti della Commissione Cultura della Conferenza permanente delle Regioni e Province Autonome del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e il Turismo e dell'AIB (Associazione Italiana Biblioteche) – e disponibile, al momento, in una versione non ancora definitiva - conterrà i livelli minimi uniformi

di qualità delle attività di valorizzazione per gli istituti di pertinenza pubblica, ai sensi dell'art. 114 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*. Sono altresì espressi "obiettivi di miglioramento" da intendersi come indicazioni per l'innalzamento della qualità dei servizi negli istituti già in possesso dei requisiti minimi.

Il documento individua cinque ambiti di indagine ritenuti significativi e alcune parametrizzazioni quantitative per ogni area sottoelencata:

- A. **Strutture:** spazi, attrezzature, impianti, accessibilità, sicurezza;
- B. **Personale:** individuazione delle figure professionali, competenze, formazione, aggiornamento;
- C. **Gestione e cura dei fondi librari:** conservazione, restauro, incremento/alienazione, inventariazione/catalogazione, regolamentazione dell'uso, ricerca e studio;
- D. **Rapporti con il territorio:** studio e ricerca sul territorio, gestione di altri luoghi e servizi culturali, cooperazione, sistemi e reti; collaborazione con altre agenzie culturali;
- E. **Rapporti con il pubblico e relativi servizi:** regolamento, carta dei servizi, accessibilità e fruibilità, orario, accoglienza, informazioni, sussidi, servizi speciali, visite guidate, eventi promozionali, fidelizzazione, misurazione dei servizi e valutazione di efficacia, analisi dei bisogni.

Una biblioteca pubblica dovrà possedere quindi questi requisiti di qualità, che sono indispensabili per poter impostare qualsiasi azione migliorativa e per poter procedere con la definizione di un piano strategico. Al momento questi requisiti sono previsti solo da alcune leggi regionali; per la Regione Piemonte "Regolamento Regione Piemonte n. 11/2021 *"Disciplina delle biblioteche, delle reti e dei sistemi bibliotecari in attuazione dell'art.22 comma 4 della legge regionale n.11/2018 – Disposizioni coordinate in materia di cultura"* che definisce gli standard di servizio delle biblioteche e delle professionalità dei relativi addetti e i modelli organizzativi e gestionali dei sistemi bibliotecari e le modalità di relazione tra i sistemi bibliotecari, i sistemi archivistici e i centri di documentazione.

Azioni

La Biblioteca deve diventare un luogo pensato per le famiglie, in grado di essere un punto di riferimento per bambini e ragazzi, dove poter studiare tranquilli, ma anche leggere, rilassarsi, giocare, fare attività extrascolastiche, crescere assieme; uno spazio in grado di accogliere tutti, con particolare cura e amichevolezza per stranieri, migranti e altre categorie svantaggiate di utenti e un luogo di incontri, festival, mostre, rassegne, convegni, seminari, eventi organizzati dalla biblioteca ma anche da altre realtà locali.

La Biblioteca di Orbassano, come tutte le biblioteche pubbliche, dovrà adattarsi ai nuovi standard di qualità e alle nuove esigenze dei cittadini. Questo significa:

- **Migliorare l'offerta di servizi:** offrire implementazione dei servizi anche con aperture aggiuntive della biblioteca (ad esempio, serali, orario continuato, domenica, sala studio nel periodo estivo), o come servizi aggiuntivi come la digitalizzazione del patrimonio informativo e l'accesso a risorse online, o l'avvio di un percorso di prestito a domicilio nel territorio comunale per utenti con difficoltà di spostamento.
- **Innalzare la formazione del personale:** formare il personale per fornire servizi di qualità e per gestire i nuovi strumenti digitali.

- **Promuovere la collaborazione con altre istituzioni:** collaborare con scuole, università e altri enti per creare una rete di servizi più ampia.
- **Coinvolgere la comunità:** raggiungere il pubblico con nuove iniziative e attività per promuovere il ruolo delle biblioteche. Lo spazio dovrebbe essere inoltre utilizzato su richiesta anche dalle associazioni ed enti del territorio che potrebbero collaborare allo sviluppo culturale della città, così come la programmazione di corsi, eventi ed attività dovrebbe essere realizzata in stretto rapporto con le realtà territoriali.

Ambiti di intervento del progetto

Il Tavolo di co-programmazione ha individuato, come prioritari, i seguenti ambiti di intervento:

- Creare benessere e welfare per la comunità: la Biblioteca diventa luogo di incontro, punto di riferimento non solo culturale ma anche sociale e comunitario;
- Creare uno spazio di aggregazione: in cui diverse persone possano sentirsi coinvolte con i progetti cittadini, a partire dalle associazioni di Orbassano
- Rigenerare l'immagine della Biblioteca di Orbassano: definendola non solo come luogo di studio e lettura, ma come “edificio aperto al cittadino”, sede in cui le diverse associazioni e realtà, possono trovare spazi utili per fornire servizi e opportunità, luogo di iniziative, laboratori e attività, rivolte alle diverse fasce di età.

Schema organizzativo di base vincolante

Orari di apertura

L'orario di apertura al pubblico di una biblioteca è il più possibile ampio e adeguato al suo bacino di utenza, si concentra soprattutto nella fascia pomeridiana e possibilmente comprende anche delle aperture serali e/o in giorni festivi e prefestivi. Si stabilisce che l'orario minimo, ai sensi del regolamento regionale n.11/2021 è di: almeno 24 ore settimanali, e giornalmente lo stesso non può comunque essere inferiore a quello attualmente vigente.

Servizi di base

a) Servizi generali

- apertura e chiusura della Biblioteca con attivazione/disattivazione dei sistemi d'allarme nel rigoroso rispetto degli orari di apertura e chiusura definiti nel corso della co-progettazione
- prima della chiusura: ricollocazione di tutte le opere lasciate sui tavoli di lettura dagli utenti, controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dalle sale, spegnimento di tutte le apparecchiature elettriche ed elettroniche a disposizione degli utenti
- durante tutto l'orario del servizio: controllo e sorveglianza del pubblico in tutte le aree aperte al pubblico della biblioteca, imponendo il rispetto delle norme d'uso e di gestione definite dal Comune
- sorveglianza e controllo dei beni e dei locali
- effettuazione di chiamate/segnalazioni web per interventi di manutenzione

b) Attività bibliotecarie

Back office biblioteca

- gestione, collocazione, distribuzione e ricollocazione delle raccolte (librarie, multimediali, emerografiche) a scaffale aperto e a magazzino
- supporto nella revisione dei documenti / libri e svolgimento delle procedure di scarto
- stesura dell'inventario delle opere almeno una volta all'anno
- catalogazione libri secondo le regole vigenti
- elaborazione di proposte per i piani di acquisto sulla base delle esigenze riscontrate e delle richieste pervenute
- attività di comunicazione, promozione dei servizi bibliotecari e di educazione alla lettura rivolta alle scuole

Front office

- prestito bibliotecario e interbibliotecario
- informazione e assistenza agli utenti anche nell'uso dei supporti informatici
- supporto ai cittadini nell'utilizzo della piattaforma MLOL (prestito digitale per le biblioteche)
- iscrizione al prestito dei nuovi utenti, secondo le regole della biblioteca e del sistema bibliotecario BI.TO.
- gestione richieste telefoniche e richieste di acquisto degli utenti, solleciti su prestiti scaduti e applicazione delle sanzioni previste nel Regolamento

c) Attività di promozione culturale

- contatto con autori, artisti, Case Editrici, Enti Pubblici ecc., finalizzati alla promozione della cultura
- supporto alla gestione degli eventi organizzati e patrocinati dal Comune e programmati presso i locali della biblioteca in accordo e collaborazione con l'Amministrazione, attraverso la presenza durante le iniziative
- collaborazione con le realtà culturali e sociali del territorio per la realizzazione di eventi e attività presso la Biblioteca
- supporto all'Ufficio Cultura (es. aggiornamento indirizzario)
- scambio informativo e di supporto con l'Ufficio Comunicazione;
- comunicazione delle iniziative in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione;
- realizzazione di minimo 3 eventi annuali di promozione alla lettura;
- altro all'occorrenza.

Personale

Deve essere garantita la migliore fruibilità dei servizi al pubblico attraverso un'organizzazione ottimale delle risorse umane e delle professionalità più idonee messe a disposizione in relazione ai servizi erogati.

Il personale deve essere in possesso **obbligatoriamente** dei seguenti requisiti:

- a. diploma di scuola media superiore;

- b. attestato di qualifica professionale con partecipazione a corsi regionali o equipollenti per bibliotecari o aiuto-bibliotecari *ovvero* **Laurea L-1 Beni culturali** *Laurea ovvero* **LM-5 Archivistica e biblioteconomia**;
- c. esperienza di almeno due anni in servizi di *reference* in **biblioteche di pubblica lettura**;
- d. esperienza di almeno un anno in **biblioteca con attività di promozione della lettura nell'infanzia**;
- e. esperienza di almeno 6 mesi con il sistema Erasmo OS;
- f. attestato di frequenza (con specificazione del numero di ore) di corso di informazione/formazione professionale in ciascuna delle seguenti materie:
 - disciplina e procedure operative antincendio attività a rischio medio corso durata minimo di 8 ore, con aggiornamento triennale di 5 ore (D.M. 10/03/1998 e D.Lgs. n. 81/2008);
 - procedure di primo soccorso corso durata di 12 ore con aggiornamento triennale durata minimo di 4 ore (D.M. 388/2003 e D.Lgs. n. 81/2008).

È possibile l'inserimento di volontari: la biblioteca può beneficiare dell'aiuto di volontari che appartengono alla comunità, i loro compiti e la loro collaborazione con il personale nelle attività della biblioteca dovrebbero essere definiti in un documento scritto. I volontari non devono essere utilizzati al posto di personale regolarmente retribuito.

Può essere inoltre previsto personale ausiliario quali custodi, addetti alle pulizie e alla sicurezza: tutti svolgono compiti importanti che contribuiscono a un buon andamento del servizio bibliotecario e dovrebbero pertanto essere considerati come parte integrante del personale.

Formazione

Al personale della biblioteca sono assicurate periodicamente attività di formazione e aggiornamento professionale in relazione alle funzioni ed ai compiti che svolge.

Interventi da garantire e standard di riferimento

Gli interventi saranno erogati nel rispetto delle specifiche tecniche minime previste:

- a. dalle disposizioni legislative in vigore, presenti e future;
- b. dalle presenti linee guida e dall'avviso pubblico e suoi allegati;
- c. da quanto predisposto dall'ETS in sede di presentazione della proposta progettuale (la proposta progettuale non potrà derogare da quanto disposto dal presente documento e dall'avviso se non per presentare proposte soluzioni migliorative);
- d. da quanto definito dal Tavolo di co-progettazione nel progetto operativo.

Le strategie si concretizzano in azioni che si rivolgono sia all'esterno – al contesto, al territorio e ai pubblici – sia all'interno – con conseguenti e periodiche revisioni degli assetti organizzativi. Alcune sono comuni altre potranno essere frutto di scelte da parte delle singole biblioteche pubbliche, alcune rappresentano componenti di base dell'agire delle biblioteche, come la cooperazione o il digitale.

I servizi devono essere prestati a favore di tutti gli utenti e su tutto il territorio interessato, individuando i valori che occorre assicurare attraverso alti standard quanti-qualitativi, che l'Amministrazione comunale accerta mediante un sistema di controlli, previsti nell'accordo di collaborazione.

Le azioni individuate dal Tavolo di co-programmazione

Una volta definita la dinamica dell'intervento per ciascun risultato che si intende raggiungere si devono individuare le azioni che ad esso conducono. Di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo di azioni su cui costruire l'elenco delle attività da programmare sull'intero periodo

- Ampliamento orario: garantire un'estensione delle aperture settimanali fino alle 20, mantenimento dell'apertura del sabato (9.30-19.00) e introduzione sperimentale di una serata a settimana fino alle 22 e di una domenica al mese con personale qualificato per prestito, restituzione e *reference*;
- Implementazione dell'offerta:
 - utilizzo di personale di comprovata preparazione e capacità professionale, anche capace di attivare forme di programmazione condivisa;
 - programmazione continuativa di iniziative rivolte alle diverse fasce di popolazione, con particolare attenzione all'integrazione, alla socialità e al contrasto dell'isolamento (favorire l'aggregazione e la socializzazione offrendo alla cittadinanza uno spazio sicuro dove incontrarsi, stare insieme e costruire relazioni positive);
 - consolidamento dei servizi rivolti a particolari fasce di utenza e potenziamento delle proposte educative e culturali rivolte agli istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti sul territorio di Orbassano;
 - incentivazione della creazione di momenti culturali, ricreativi e formativi all'interno della Biblioteca, dando spazio alle realtà del territorio;
 - collaborazione per l'organizzazione e la gestione di eventi diventati ormai appuntamenti fissi nel panorama culturale orbassanese, e altri eventuali eventi proposti all'area esterna della Biblioteca e all'interno della stessa;
 - ampliamento dell'utenza, con la creazione di occasioni finalizzate all'uso dei servizi culturali.
- Valorizzazione spazi esterni - ideazione di momenti culturali e ricreativi nell'area esterna, accompagnati da una riqualificazione degli spazi e dall'introduzione di arredi funzionali (tavoli, sedute, piccola arena per letture animate)
- Comunicazione — definizione di una strategia comunicativa multicanale (social, web radio, ecc.) per una diffusione più capillare delle informazioni e delle opportunità offerte dalla Biblioteca.

Le azioni devono corrispondere ad una parte delle attività di interesse generale che gli Enti del Terzo Settore possono esercitare ai sensi dell'art. 5 decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117.

Azioni e attività devono essere indicate nella proposta progettuale

Principali caratteristiche della co-progettazione e oneri

La co-progettazione deve comprendere:

- una proposta di assetto organizzativo tra il Comune di Orbassano, titolare del servizio di cui trattasi, e il partner progettuale nella gestione dei servizi e degli interventi;
- una proposta che garantisca continuità ed integrazione con il servizio attualmente in essere, che indichi le modalità di realizzazione delle proposte presentate, in linea con gli ambiti di intervento

del presente avviso, ed il relativo iter operativo e gestionale;

- gli strumenti di governo, di presidio e di controllo della co-progettazione e della gestione degli interventi e dei servizi, che tengano in considerazione il ruolo attivo che l'Amministrazione comunale continuerà ad avere;
- proposte migliorative.

La governance del progetto

Il Comune di Orbassano:

- definisce le strategie e le finalità generali d'intervento e cura la programmazione generale del servizio, con l'intento di realizzare la rispondenza tra le prestazioni offerte e i bisogni dei cittadini e del territorio, tenuto conto delle risorse complessivamente messe a disposizione;
- esercita il coordinamento generale del servizio nel suo complesso, garantendo il necessario raccordo tra le funzioni svolte dal Comune e quelle svolte dal co-progettante;
- vigila sull'esecuzione degli interventi, verifica la qualità-quantità delle prestazioni fornite dal prestatore co-progettante ed attua il controllo finale dei risultati conseguiti.

A tal fine, il Comune di Orbassano individua un referente comunale per il servizio e la condivisione di tutte le informazioni in possesso che possono essere utili per un'efficace gestione del servizio.

Il prestatore co-progettante e co-gestore:

- collabora con l'Amministrazione comunale alla programmazione generale del servizio e fornisce le prestazioni definite in sede di co-progettazione;
- seleziona il personale secondo specifici requisiti (possesso del titolo di studio richiesto, caratteristiche professionali, esperienze pregresse, etc.), garantendo la continuità, l'efficacia e l'efficienza degli interventi (sostituzione del personale in caso di assenza o inidoneità);
- svolge l'attività di coordinamento e supervisione del proprio personale, organizza iniziative formative, di aggiornamento e di riqualificazione per i propri operatori, tenendo conto delle diverse funzioni svolte dagli stessi (è possibile prevedere anche un'estensione della formazione specifica rivolta anche al personale comunale dipendente della Biblioteca);
- verifica la corrispondenza dei servizi effettivamente erogati con quanto previsto in sede di co-progettazione, presentando periodicamente all'Amministrazione comunale, tramite supporto informatico e/o cartaceo, la documentazione tecnico-amministrativa contenente i dati qualitativi inerenti gli interventi realizzati;
- mette a disposizione risorse aggiuntive rispetto alle risorse pubbliche intese come attrezzature/strumentazioni, risorse umane, capacità di reperire contributi e/o finanziamenti da parte di enti non pubblici, costo di coordinamento ed organizzazione delle attività (anche ricreative), presidio delle politiche di qualità

Oneri di base vincolanti a carico dell'ETS

L'ETS effettua la gestione degli interventi a mezzo di personale retribuito (e in via residuale, volontario), in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente, in numero sufficiente a garantire il regolare espletamento del servizio richiesto nel rispetto dei progetti individualizzati e si impegna a:

- individuare un Referente del Servizio;
- individuare un responsabile amministrativo che risponda dei rapporti convenzionali con l'Amministrazione comunale e che rappresenti la figura costante di riferimento per tutto quanto attiene la gestione degli interventi;
- trasmettere e aggiornare costantemente l'elenco del personale impiegato comprensivo di curriculum formativo – professionale;
- attuare a favore dei propri dipendenti e dei soci di condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dal CCNL e dagli accordi integrativi vigenti;
- stipulare apposite polizze assicurative contro rischi derivanti dalla gestione della Biblioteca, per danni che possono derivare agli operatori impiegati a qualsiasi titolo dall'ETS stessa o che questi possono causare agli utenti, ai loro beni, alla struttura e attrezzature di proprietà comunale. Suddette polizze devono avere una durata pari a quella dell'accordo di collaborazione, al fine di tutelare l'Amministrazione comunale da eventuali azioni legali, derivanti da danni o incidenti imputabili all'ETS che si potrebbero verificare durante le attività inerenti la gestione della Biblioteca, esonerando l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità a riguardo. Gli oneri che il Comune dovesse eventualmente sostenere a tale titolo verranno interamente addebitati alla ETS;
- stipulare un'assicurazione contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso i terzi ai sensi dell'art.18.1 del D.Lgs. 117/17. Tale assicurazione dovrà essere garantita sia ai volontari occasionali che non occasionali;
- costituire una cauzione a garanzia degli impegni convenzionalmente assunti il cui importo verrà definito in sede di co-progettazione;
- osservare la vigente normativa in materia di igiene e di sicurezza del lavoro, in particolare di quanto previsto dal Dlgs n. 81/2008, ivi compresa la nomina del responsabile del servizio prevenzione e protezione e la relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro;
- osservare la vigente normativa in materia di privacy con particolare riferimento al D.lgs 196/2003 e al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), e il divieto di comunicare notizie o informazioni di cui siano venuti a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni in quanto incaricati dell'espletamento di pubblico servizio, così come previsto dalla normativa vigente. Gli operatori dell'ETS aggiudicatario addetti al servizio sono considerati incaricati al trattamento dei dati personali in possesso del Comune e trasmessi nei limiti in cui ciò sia necessario ai fini della corretta esecuzione del servizio;
- rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza, SIAE, ENPALS, inquinamento acustico, licenze sanitarie e di quant'altro previsto e richiesto (per quanto riguarda le manifestazioni all'aperto, gli allestimenti dovranno essere conformi alle vigenti norme di sicurezza e alle normative a tutela del patrimonio storico, artistico e naturalistico del luogo prescelto). Ove la normativa in vigore non venga rispettata i titolari risponderanno direttamente agli organi competenti;
- utilizzare i locali, gli impianti e le attrezzature messi a disposizione con la massima cura e diligenza, con impegno a mantenere costantemente ed a riconsegnare gli stessi nel medesimo stato di conservazione, salvo il deperimento d'uso, rilevato all'atto della consegna, assumendo

piena responsabilità civile e patrimoniale a tale titolo;

- o raccogliere e collocare i rifiuti secondo le modalità stabilite dall'Amministrazione comunale al fine di assicurarne il prelievo da parte del soggetto affidatario del servizio;
 - o integrare, in caso di particolari necessità con oneri a proprio carico, arredi e attrezzature nel caso non fossero sufficienti e/o adeguate;
 - o in merito alla comunicazione pubblicitaria, osservare le disposizioni che saranno impartite dai competenti uffici comunali, in ordine all'ubicazione e alle modalità di collocazione delle pubblicità;
 - o presentare all'Amministrazione Comunale una relazione annuale (entro il 30 novembre di ciascun anno a partire dal 30/11/2027 e al termine del periodo oggetto del partenariato) sullo svolgimento del servizio, con indicazione dettagliata dei seguenti elementi:
 - a. numero di prestiti e utenti all'interno dei locali destinati al servizio bibliotecario nelle ore di propria gestione;
 - b. descrizione delle iniziative realizzate, con indicazione del relativo numero di fruitori, delle tempistiche e degli indicatori di efficacia del progetto realizzato, evidenziando difficoltà, carenze, problemi. Alla rendicontazione potrà essere inoltre allegato materiale fotografico/multimediale a scopo di documentazione, previa acquisizione delle necessarie autorizzazioni liberatorie per l'utilizzo delle immagini da parte dei soggetti interessati;
 - c. dati economici della gestione (comprensivi delle entrate destinate alla realizzazione del progetto derivanti da contributi da parte di altri enti pubblici e privati) ai quali vanno allegati tutti i giustificativi di spesa da ammettere a rimborso. È facoltà dell'ETS, in accordo con l'Amministrazione Comunale, di partecipare a bandi pubblici e privati per il reperimento di fondi a sostegno di progetti e attività da realizzarsi sul territorio orbassanese.
 - d. eventuali proposte per il miglioramento del servizio.
- La mancata presentazione della relazione consuntiva delle attività svolte, quando l'omissione si protrae oltre 30 (trenta) giorni dalle date sopra indicate, comporta a carico dell'ETS assegnatario la restituzione dell'importo assegnato;
- o monitorare la soddisfazione dell'utenza (carta dei servizi, questionari di *customer satisfaction*, riunioni periodiche, frequenti interlocuzioni con l'Ente).

Durata

La durata pluriennale della co-progettazione interpreta la volontà dell'Amministrazione di operare una valutazione di efficacia del partenariato, anche ai fini del raggiungimento degli obiettivi di periodo (*outcome*) contenuti negli atti di programmazione dei servizi culturali comunali.

Gli interventi e le attività oggetto della presente procedura di co-progettazione si realizzano, presumibilmente a partire dal 1° Ottobre 2026 fin al 30 Settembre 2029, e in ogni caso dalla data di sottoscrizione dell'accordo di collaborazione per la durata di anni 3, e terminano con la valutazione dell'impatto sociale dell'iniziativa, che sarà necessaria per determinare l'opportunità di avviare una nuova procedura, ampliando l'oggetto della co-progettazione e coinvolgendo, eventualmente, anche altri servizi ed Enti.

Il bilancio di progetto e la copertura dei fabbisogni finanziari

La gestione e la pianificazione finanziaria sono di importanza vitale per assicurare che la biblioteca operi in maniera efficiente (al massimo rendimento), economica (al costo minimo) ed efficace (col massimo beneficio).

Per conseguire questi obiettivi è necessario:

- o cercare modi per incrementare il livello dei finanziamenti erogati da autorità locali, regionali, nazionali e da altre fonti;
- o elaborare un piano d'attività pluriennale basato sulla pianificazione a lungo termine della Biblioteca e che comprenda i progetti per i quali reperire finanziamenti;
- o destinare fondi per le attività identificate nella programmazione, sulla base delle priorità determinate;
- o stringere accordi nel sistema bibliotecario BI.TO. per acquisti cooperativi, quando opportuni, per massimizzare l'impiego dei finanziamenti disponibili;
- o valutare e applicare gli strumenti automatizzati idonei a migliorare i livelli di efficienza ed efficacia;
- o incrementare il grado di produttività ed efficienza del personale.

Livelli adeguati di finanziamento sono cruciali perché la biblioteca pubblica possa svolgere con successo le sue funzioni. Senza fondi adeguati è impossibile nel lungo periodo sviluppare politiche di servizio e utilizzare in maniera ottimale le risorse disponibili.

Le fonti di finanziamento

I finanziamenti per le biblioteche pubbliche possono derivare da numerose fonti, in proporzioni variabili nei diversi paesi a seconda delle circostanze.

Le fonti primarie sono:

- *sovvenzioni a livello centrale, regionale o locale.*

Le fonti secondarie possono comprendere:

- *donazioni di enti o di privati;*
- *ricavi per attività commerciali, per esempio pubblicazioni, vendite di libri, di lavori artistici e oggetti;*
- *ricavi che derivano dalla tariffazione di servizi al singolo, per esempio le fotocopie e le stampe;*
- *sponsorizzazioni da parte di organizzazioni esterne.*

I finanziamenti per le tecnologie

Le biblioteche pubbliche devono, per quanto possibile, far uso delle nuove tecnologie per migliorare i servizi esistenti e introdurre di nuovi, il che significa investire fortemente in vari tipi di attrezzature elettroniche e fare affidamento su di esse per l'erogazione dei servizi. Per continuare a dare buone prestazioni le attrezzature vanno migliorate e sostituite. Gli effetti sul piano finanziario sono rilevanti e quindi bisognerebbe sviluppare anche un piano per il rinnovamento e la sostituzione delle attrezzature tecnologiche.

Valutazioni per la valorizzazione delle componenti del budget

Il budget di una co-progettazione bibliotecaria si articola in un Piano Economico-Finanziario (PEF) che copre le attività di interesse generale. La struttura standard si articola in:

Voci di spesa:

Costi del Personale <i>Spese lorde per le figure professionali impiegate nel progetto</i>	• Coordinatore / Responsabile di Progetto (es. bibliotecario specializzato) • Operatori / Addetti al front-office (gestione prestiti, <i>reference</i>) • Animatori culturali / Educatori (per laboratori, doposcuola, letture ad alta voce) • Personale per servizi aggiuntivi (es. personale di pulizia, manutenzione spazi, sicurezza) • Formazione del personale (corsi...)
Costi di Gestione e Funzionamento <i>Oneri per mantenere gli spazi aperti ed efficienti</i>	• Utenze (luce, riscaldamento/condizionamento, acqua) • Connettività (linea internet, wi-fi, canoni telefonici) • Materiale di consumo e cancelleria (modulistica, toner, materiale per laboratori) • Polizze assicurative (RC, infortuni, incendio/furto) • Costi per la sicurezza (dispositivi per la sicurezza, cartellonistica, cassette pronto soccorso, estintori, presidi antincendio, costi di aggiornamento...) • Pulizie (materiale di pulizia)
Attività, Promozione e Aggiornamento del Patrimonio <i>Budget dedicato alla "mission" culturale e sociale della biblioteca</i>	• Acquisto libri, riviste e risorse digitali (e-book, banche dati) • Eventi e laboratori (cachet per autori, esperti, formatori, noleggio attrezzature audio/video...) • Campagne di comunicazione (stampa locandine, social media marketing, sito web, newsletter...) • Abbonamenti a sistemi software (gestione catalogo, newsletter, piattaforme di prenotazione)

Fonti di finanziamento:

Copertura Finanziaria (Entrate)	• Contributo dell'Ente Pubblico (quota di co-progettazione erogata dal Comune) • Co-finanziamento dell'Ente del Terzo Settore (risorse proprie, volontariato valorizzato) • Entrate proprie / Fundraising (quote di iscrizione eventi, bandi privati, sponsorizzazioni, noleggio spazi)
---	--

Il budget di progetto

Il budget di progetto, assieme alla presentazione della proposta progettuale, rappresenta una componente essenziale. Esso ha un ruolo fondamentale nel convincere i valutatori.

Il budget di progetto è la traduzione in "voci di spesa e costi" di tutto ciò che è necessario mettere in campo al fine di conseguire gli obiettivi progettuali e le attività descritte.

Il budget di progetto ha sinteticamente, la finalità di:

- stimare le risorse necessarie alla realizzazione di un progetto
- definire la quota di contribuzione di ciascun organismo partner di progetto

- gestire e monitorare il progetto, durante la realizzazione delle attività

Il principio generale da perseguire è massimo risultato con il minimo costo – economicità ed efficienza: il bilancio di progetto è predisposto in modo da consentire il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Oltre ai principi generali nella costruzione del budget è necessario seguire alcune regole generali sempre valide ed opportune; il piano finanziario deve essere:

- **Coerente:** in linea con gli obiettivi generali e specifici di progetto, con le attività previste, con i risultati e con il ruolo di ciascun partner
- **Realistico:** quantificato in modo proporzionato rispetto alle azioni da svolgere
- **Sostenibile:** giustificabile rispetto alle azioni da svolgere
- **Equilibrato:** bilanciato nelle fasi di attuazione, nella ripartizione tra i partner
- **Ammissibile:** conforme con le regole finanziarie
- **Accurato:** privo di errori

Nella stesura della proposta progettuale è importante mantenere un bilanciamento tra la necessità di calcolare i costi analiticamente e con la massima accuratezza possibile, dando quindi un sufficiente livello di dettaglio, ma non troppo al fine di non complicare la successiva gestione del progetto.

Criteri di orientamento per la costruzione del budget

I criteri sotto riportati costituiscono la base di partenza per il tavolo di co-progettazione e non determinano vincoli economici o gestionali per le parti.

Risorse messe a disposizione dal Comune di Orbassano

Al fine di sostenere l'attuazione del partenariato, il Comune di Orbassano intende mettere a disposizione del futuro partner, per ciascun anno, i seguenti apporti, ai sensi dell'art. 12 della legge n. 241/1990 e ss.m.i.:

- o messa in disponibilità, a titolo gratuito, di tutti i locali/spazi, vani, locali accessori della Biblioteca comunale di Strada Piossasco n. 8, più il verde di pertinenza e delle dotazioni tecnologiche, degli arredi e delle attrezzature presenti nella struttura - (valore pari a € 20.000,00)
- o le spese per le utenze (spese per energia elettrica, riscaldamento/condizionamento, acqua calda e fredda, linee internet e di collegamento telefonico, Tari) - (valore pari a € 31.800,00)
- o le spese per la pulizia degli spazi della Biblioteca - (valore pari a € 40.200,00)
- o le spese per la manutenzione ordinaria dell'immobile, il controllo e la manutenzione periodica delle attrezzature antincendio e uscite sicurezza/porte Rei, dell'ascensore e dell'impianto di allarme, più la cura, il taglio e la pulizia del verde di pertinenza e lo sgombero neve, etc. - (valore pari a € 15.000,00)
- o l'onere per la copertura assicurativa relativa all'immobile All Risk – (valore pari a € 1.500,00)
- o l'impegno economico per l'adesione al sistema bibliotecario BI.To e al sistema di circolazione libraria – (valore pari a € 2.800,00)

- o impiego del personale bibliotecario ad oggi assunto negli organici dell'Ente - (valore pari ad € 224.731,49);
- o le spese per la gestione dell'accordo di partenariato, monitoraggio e relazioni P.A. – (valore pari a € 12.000,00)
- o dotazione documentale attualmente presente;
- o la promozione delle attività con i mezzi di informazione e/o divulgazione dell'Amministrazione comunale;
- o la possibilità di accedere alle esenzioni e agevolazioni in materia di canoni e tributi locali strumentali alla realizzazione della pubblicità degli eventi;
- o **apporto economico fino ad un massimo di € 50.000,00** per ciascun anno a titolo di rimborso, compensazione costi effettivamente sostenuti in quanto documentabili.

Caratteristiche del contributo economico e modalità di rendicontazione e liquidazione

L'importo massimo delle risorse comunali, determinato in sede di co-progettazione, rappresenta il tetto di co-finanziamento pubblico, entro il quale il progetto condiviso dovrà essere sviluppato. L'entità del contributo massimo rimarrà invariato per la durata dell'accordo di collaborazione.

Il contributo comunale non potrà essere superiore all'importo necessario al pareggio del bilancio presentato.

Le risorse pubbliche economiche e/o patrimoniali, in ragione del rapporto di collaborazione privo di natura sinallagmatica che si attiva tra il Comune di Orbassano e gli ETS, sono da ricondurre alla categoria dei contributi, disciplinati dall'art. 12 della L. n. 241/1990, e il finanziamento assume natura esclusivamente compensativa degli oneri e delle responsabilità progettuali dell'ETS partner per consentire un'adequata e sostenibile partecipazione alla funzione pubblica e sociale dell'iniziativa, priva di scopo di lucro o profitto. Per la sua natura compensativa e non corrispettiva, tale importo sarà erogato, alle condizioni e con le modalità stabilite, solo a titolo di copertura e rimborso dei costi effettivamente sostenuti, rendicontati e documentati dal soggetto co-progettante.

La liquidazione del contributo avverrà nelle seguenti modalità:

- a. € 30.000,00 entro il 31 ottobre di ogni anno (31/10/2026 – 31/10/2027 – 31/10/2028) quale acconto (per la prima annualità l'erogazione dell'acconto sarà successiva alla stipula dell'accordo);
- b. € 20.000,00 a seguito di presentazione di rendicontazione annuale e istruttoria di ammissibilità delle spese sostenute. La rendicontazione andrà presentata entro e non oltre il 30 novembre di ciascun anno (30/11/2027 – 30/11/2028 – 30/11/2029).

Il contributo a titolo di rimborso spese per l'attività svolta non è soggetto ad IVA in quanto, ai sensi del D.Lgs 117/2017, trattasi di:

- i. attività di interesse generale di cui all'articolo 5 del D.Lgs 117/2017;
- ii. attività convenzionata con l'amministrazione pubblica considerata di natura non commerciale quando svolta a titolo gratuito o dietro versamento di corrispettivi che non superano i costi effettivi.

Le spese relative alla realizzazione del progetto saranno ammissibili purchè:

- effettive, ossia realmente sostenute e chiaramente riferibili al progetto;
- coerenti con il piano economico-finanziario approvato, salvo rimodulazione concordata

- mediante appositi tavoli di co-progettazione;
- riferibili temporalmente alla durata del progetto;
- comprovabili attraverso giustificativi di spesa;
- tracciabili.

Tutte le spese dovranno essere debitamente documentate e corredate dalle fatture e/o ricevute fiscali. Possono essere rimborsate anche a fronte di una autocertificazione, resa ai sensi dell'articolo 46 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, spese non documentabili sostenute dai volontari nei limiti e secondo le modalità previste dall'art. 17.4 del D.Lgs 117/2017.

I pagamenti a favore dell'ETS saranno effettuati mediante bonifico bancario su specifico conto indicato dall'ETS comunicato all'Amministrazione comunale, unitamente alle generalità dei soggetti autorizzati ad operare sullo stesso.

In ottemperanza all'art. 3 della Legge n. 136/2010 tutti i movimenti finanziari relativi all'intervento a favore dell'ETS da parte dei fornitori o comunque di soggetti che eseguono lavori, forniscono beni o prestano servizi in relazione all'intervento, devono avvenire mediante conto corrente bancario o postale, ovvero altro mezzo che sia ammesso dall'ordinamento giuridico quale idoneo alla tracciabilità, sul conto dedicato indicato al precedente comma.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano le principali tipologie di **spese ammesse** al rimborso:

- Spese per adesione a progetti già avviati dal Comune di Orbassano;
- Spese per acquisto libri e documenti;
- Spese per rilegatura e simili;
- Spese generali di amministrazione;
- Spese del personale regolarmente assunto secondo le disposizioni di legge;
- Spese per la formazione del personale volontario e non volontario;
- Spese per le coperture assicurative;
- Spese per carburanti sulla base delle fatture regolarmente emesse dai fornitori;
- Spese per retribuzione artisti, tecnici, organizzatori di eventi, animatori;
- Spese per l'organizzazione di eventi e/o attività.

Per il personale dell'ETS (sia finanziato dal Comune che valorizzato come co-finanziamento), è obbligatoria la tenuta di registri di presenze mensili con indicazione analitica delle ore dedicate ai servizi oggetto di co-progettazione. L'ammissibilità del costo è subordinata alla presenza di: contratti di lavoro, buste paga mensili (*cedolini*), modelli F24 attestanti il versamento delle ritenute IRPEF e dei contributi previdenziali (INPS/INAIL), e relative ricevute di bonifico bancario degli stipendi.

Per i costi di gestione diretta (acquisto di beni e servizi), la documentazione richiesta riguarda fatture elettroniche dei fornitori accompagnate dalle distinte di bonifico bancario (o ricevute di pagamento POS/carte) che ne attestino l'avvenuto saldo. Non sono ammessi pagamenti in contanti.

Qualora la quota dell'ETS sia coperta tramite prestazioni di volontariato, l'ente deve presentare:

- Estratto del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) attestante l'iscrizione dei volontari.
- Copia della polizza assicurativa obbligatoria per infortuni e malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato.
- Registri ore dei volontari controfirmati dal Responsabile del Servizio Comunale.
- Applicazione delle tabelle dei costi standard approvate dal Ministero del Lavoro o, in subordine, l'applicazione del CCNL di riferimento (es. parametro orario D1 delle Cooperative Sociali) ridotto del 20-30% per la sola valorizzazione figurativa.

Ciascun giustificativo di spesa (fattura o nota di debito) deve riportare nell'oggetto o tramite timbro indelebile la dicitura: *"Spesa sostenuta sul progetto di Co-progettazione Biblioteca Comune di Orbassano – Annualità [X] – Quota ETS"* per evitare che la stessa spesa sia rendicontata su altri bandi.

In sede di rendicontazione annuale, qualora le spese sostenute e documentate dall'ETS fossero di importo inferiore all'importo del contributo massimo previsto, l'ETS dovrà restituire la somma erogata in eccesso entro il termine di 30 giorni.

Compartecipazione del partner di co-progettazione

Oneri e costi:

L'ETS si assume ogni onere e costo relativo all'attivazione degli interventi ad eccezione di quelli posti direttamente a carico dell'Amministrazione comunale. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo si indicano come a carico dell'ETS:

- Spese del personale dipendente e/o volontari;
- Spese per attrezzature, arredi e tecnologia per la realizzazione degli eventi e attività;
- Responsabilità e Oneri SIAE e oneri agibilità artisti (ex ENPALS);
- Spese per compensi ad artisti, tecnici, animatori, organizzatori e altro personale non comunale coinvolto nell'attività;
- Spese per vitto e alloggio artisti, tecnici e organizzatori;
- Spese per materiale didattico e laboratoriale;
- Spese per carburanti;
- Spese per imposte e tasse;
- Spese di assicurazione e fidejussione;
- Spese per l'assicurazione dei volontari secondo quanto previsto dalle disposizioni normative;
- Ogni altro onere, diretto e indiretto, connesso al regolare funzionamento delle attività.

La quota minima di compartecipazione finanziaria alla co-progettazione a carico del partner individuato è pari al 10% dello stanziamento economico del Comune di Orbassano ossia € 5.000,00 annui a fronte di un co-finanziamento comunale pari a € 50.000,00 annui.

Nella quota di compartecipazione sono ammissibili sia le risorse proprie dell'ETS investite nella realizzazione del progetto e direttamente riconducibili ad esso, che eventuali contributi od erogazioni liberali ricevute da soggetti diversi rispetto al Comune di Orbassano.

Finanziamenti esterni

Una buona fonte di finanziamento a sostegno di progetti e attività da realizzare sul territorio orbassanese, può derivare dalla partecipazione a bandi regionali, nazionali e internazionali (*fundraising*), in accordo con l'Amministrazione comunale, ma occorre anche avere inventiva nel cercare fonti esterne di finanziamento per la biblioteca pubblica. Non è possibile però accettare finanziamenti, da qualsiasi fonte, che compromettano la natura essenziale della biblioteca pubblica come agenzia aperta a tutti (le organizzazioni commerciali, per esempio, potrebbero offrire sovvenzioni a condizioni che rischierebbero di pregiudicare il carattere universale dei servizi offerti dalla biblioteca pubblica).

I soggetti ammessi alla co-progettazione potranno ulteriormente essere coinvolti su specifiche progettualità per ricercare e attuare finanziamenti a sostegno delle attività proposte.

Ulteriori risorse

L'ETS che attuerà l'azione oggetto di questo avviso in co-progettazione potrà sfruttare la risorsa immobiliare messa a disposizione del Comune per svolgere attività ulteriori.

Questa opzione può assicurare lo svolgimento di attività di carattere economico che non dovranno essere preponderanti durante l'attuazione della Strategia ma che dovranno essere comunque collegate agli scopi dell'intervento e garantire nel tempo, la sostenibilità degli interventi.

Lo sfruttamento potrà consistere in:

- affitto/concessione di sale o spazi a soggetti terzi;
- organizzazione di eventi musicali, giovanili, culturali e ludici, anche se rientranti nella normativa in materia di pubblico spettacolo;
- organizzazione di attività di carattere sociale, ricreativo, educativo, culturale o di conciliazione dei tempi famiglia/lavoro, anche a pagamento.

Le condizioni di esercizio dello sfruttamento della risorsa immobiliare e tutte le attività in esso realizzate dovranno preventivamente essere concordate tra il Comune di Orbassano e l'ETS selezionato e approvate dall'Ente stesso.

All'ETS competeranno tutte le entrate derivanti dall'uso degli spazi oggetto della presente procedura.

Le tariffe di utilizzo sono definite dall'Amministrazione Comunale e verranno direttamente riscosse e trattenute dall'ETS.

L'ETS invierà periodicamente un report relativo alle richieste di terzi e alle tariffe applicate.

Al fine esclusivo di promuovere la funzione sociale degli spazi e a reperire risorse economiche utili alla gestione degli stessi l'ETS può svolgere la seguente attività commerciale i cui introiti saranno incamerati dalla stessa: mostre, attività di animazione, ricreazione, corsi e laboratori per bambini, teenagers, giovani, adulti, anziani.

Merchandising: è facoltà dell'ETS effettuare attività di merchandising relativo alle attività praticate negli spazi oggetto del presente avviso, previa acquisizione delle necessarie autorizzazioni e nel pieno rispetto delle normative di riferimento.

È sin da ora riconosciuto all'ETS che verrà selezionato il diritto ad apporre il proprio marchio, pur

mantenendo comunque prioritaria l'immagine identificativa del Comune (logo Ente e logo Biblioteca), in tutte le attività anche al fine di sostenere il lavoro dello stesso ETS nella costruzione e nello sviluppo di una rete sociale solidale.

L'ETS ha il diritto di esporre targhe, scritte, insegne pubblicitarie, manifesti, locandine, volantini, striscioni e simili e di effettuare pubblicità sonora, radiofonica, televisiva e audiovisiva entro il perimetro dello spazio concesso. Sarà cura dell'ETS garantire l'assoluto rispetto della normativa vigente in tale ambito, mentre nessuna responsabilità ha l'Amministrazione comunale in tal senso. I contenuti dei messaggi pubblicitari non dovranno essere contrari all'ordine pubblico e al buon costume. È esclusa qualsiasi forma di propaganda a favore di associazioni, partiti, movimenti politici in genere, portatori di interessi particolari (non diffusi).

Monitoraggio e valutazione impatto sociale (Vis)

Le dimensioni critiche su cui ci interessa indagare in una prospettiva di controllo strategico sono quattro. Ciascuna rinvia ad un giudizio di appropriatezza:

- l'appropriatezza del rapporto fra problemi e obiettivi (cioè la pertinenza dei programmi, che deve interrogarsi non solo sulla corrispondenza fra problemi e obiettivi, ma anche – per differenza – sull'equità dei programmi, cioè con la loro capacità di confrontarsi con il nodo della domanda inevasa, inespressa o latente e sulla corretta suddivisione del “conto da pagare”);
- l'appropriatezza del rapporto tra risultati attesi e risultati conseguiti (cioè l'efficacia, che include anche un giudizio sulla possibilità di sperimentare altre forme di intervento e sull'esistenza di fattori ostativi allo sviluppo dei programmi);
- l'appropriatezza del rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti (cioè l'efficienza, vale a dire l'impiego razionale delle risorse);
- l'appropriatezza del rapporto tra problemi e vantaggi o utilità generata (cioè l'impatto, che include anche un giudizio sulla coerenza complessiva delle politiche, sugli esiti inattesi, sulla modificazione delle condizioni di partenza); questa accezione contiene un riferimento esplicito al valore sociale generato.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio e la valutazione presentano alcuni caratteri comuni: entrambi si fondano sulla raccolta di informazioni e hanno la funzione di analizzare le realizzazioni di un determinato intervento, in termini di effetti diretti sui beneficiari, in modo da trarre conclusioni utili per il prosieguo.

In particolare, il monitoraggio si svolge nel corso di tutta la fase di attuazione dell'intervento ed è finalizzato a raccogliere in maniera sistematica informazioni sull'andamento dello stesso intervento. Il monitoraggio del servizio oggetto di co-progettazione avviene su un triplice piano:

- l'adempimento degli obblighi di servizio indicati nel progetto esecutivo condiviso con l'ETS che si accompagna necessariamente al monitoraggio in corso d'opera del costante mantenimento degli equilibri gestionali condivisi nel budget di progetto;
- la qualità e l'efficacia del servizio ai fini culturali secondo gli standard normativi e gli obiettivi propri indicati negli atti di programmazione dell'Amministrazione comunale;

- la “validità”, nel medio periodo, della scelta di operare attraverso gli strumenti dell’Amministrazione condivisa affinché l’Amministrazione comunale, per le scelte future, possa essere posta in grado di scegliere, in base alle concrete evidenze, lo schema procedimentale preferibile fra Codice del terzo settore e Codice dei contratti.

Le verifiche in itinere permettono di verificare se l’intervento sta raggiungendo gli obiettivi previsti o, eventualmente, per ri-orientarlo, nonché al termine dell’implementazione per una valutazione più complessiva dell’efficacia di quanto realizzato.

Le verifiche dovranno avvenire anche mediante attività di *customer satisfaction analysis*, al fine di garantire il costante miglioramento della qualità del servizio pubblico locale in argomento. La soddisfazione del Cittadino è la valutazione di quanto gli utenti siano soddisfatti dei servizi e delle capacità di un'organizzazione. La *Customer Satisfaction* è uno degli obiettivi principali dei sistemi di gestione per la qualità, secondo la norma ISO 9001

Valutazione impatto sociale

Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato»; per altro verso, sotto il profilo della correlazione con le autorità pubbliche, l'art. 4, comma 1, lettera o) della legge 106/2016 prevede la valorizzazione del «ruolo degli enti nella fase di programmazione, a livello territoriale...» e l'individuazione di «criteri e modalità per l'affidamento agli enti dei servizi d'interesse generale, improntati al rispetto di standard di qualità e impatto sociale del servizio, obiettività, trasparenza e semplificazione... nonché criteri e modalità per la verifica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni».

Le pubbliche amministrazioni, nell'ambito di procedure di affidamento di servizi di interesse generale, possono prevedere la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale da parte degli ETS che intrattengono rapporti con le medesime PP.AA, sì da consentire una valutazione dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni e delle attività svolte.

Anche se la procedura in argomento ha un’entità economica inferiore ad euro 1.000.000,00, la stessa ha una natura “sperimentale”, pertanto gli ETS dovranno intraprendere un percorso di misurazione dell’impatto sociale per poter rendicontare il proprio impegno verso un miglioramento delle condizioni sociali dei territori e contesti in cui operano e delle comunità con le quali collaborano, cioè per comunicare e trasmettere a tutti i soggetti interessati il cambiamento sociale, culturale ed economico che è stato generato.

Le categorie di *stakeholders* a cui è diretto il processo di valutazione, ovvero i destinatari di questo processo, sono:

- i finanziatori ed i donatori presenti o futuri, che utilizzano la misurazione per comprendere l'efficacia del proprio intervento e valutare l'eventuale proseguimento, interruzione o revisione del sostegno;
- i beneficiari ultimi di un intervento e tutti gli altri *stakeholders* interessati a comprendere, anche se in misura diversa, le ricadute sociali ed economiche generate dall'organizzazione (es. comunità locale, lavoratori, utenti etc.).
- i lavoratori, collaboratori, soci e volontari dell'organizzazione che aumentano la consapevolezza del valore prodotto dall'organizzazione in cui operano;

- i cittadini interessati a conoscere come e con quali risultati vengano impiegate le risorse pubbliche;
- i soggetti pubblici che sono interessati a valutare i benefici sociali generati da un intervento nel territorio e nelle comunità locali di appartenenza.

La VIS si ispira ai seguenti principi:

- ✓ **intenzionalità:** il sistema di valutazione deve essere connesso alla valutazione di obiettivi strategici dell'organizzazione;
- ✓ **rilevanza:** inclusione di tutte le informazioni utili a dare evidenza dell'interesse generale perseguito e della dimensione comunitaria dell'attività svolta;
- ✓ **affidabilità:** informazioni precise, veritiere ed eque, con specifica indicazione delle fonti dei dati;
- ✓ **misurabilità:** le attività oggetto di valutazione che possono essere ricondotte a parametri quantitativi devono essere opportunamente misurate.

La valutazione d'impatto sociale dovrà essere condotta adottando l'approccio metodologico della teoria del cambiamento.

Il processo dovrà esplicitare gli elementi che compongono le seguenti dimensioni di analisi:

- a. dare evidenza del processo di partecipazione alla definizione delle dimensioni di valore della misurazione di impatto da parte di un insieme di classi di *stakeholders* rappresentativi interni ed esterni all'ente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: lavoratori, beneficiari, istituzioni rilevanti, fornitori e comunità di riferimento), Gli enti potranno a tal fine decidere autonome modalità di raccolta delle opinioni e di monitoraggio degli impatti tra i propri principali *stakeholders*;
- b. attività: processi volti a dare risposta ai bisogni delle persone su uno specifico territorio in base alla missione sociale che l'ente ha deciso di voler perseguire;
- c. servizi: attività che hanno avuto una codificazione e quindi una standardizzazione sia di costo sia di regolamentazione (accreditamenti, convenzioni);
- d. progetti: processi che hanno una durata prestabilita e non continuativa con l'obiettivo di individuare nuove soluzioni e quindi di spostare la frontiera dei servizi e delle attività grazie ai risultati del progetto;
- e. input: intesi come fattori produttivi, risorse umane e finanziarie impiegate, fattori propri e di terzi;
- f. output: intesi come prodotti, beni e servizi risultanti dalle attività poste in essere;
- g. *outcome*: intesi come risultati indiretti della propria azione, effetti e cambiamenti realizzati sulla vita dei soggetti coinvolti e sugli individui in generale rispetto ai territori ed al contesto generale oggetto delle attività.

Il processo per arrivare a misurare l'impatto sociale dovrà prevedere le seguenti fasi:

1. analisi del contesto e dei bisogni partecipata dagli *stakeholders*;
2. pianificazione degli obiettivi di impatto;
3. analisi delle attività e scelta di metodologia, strumento, tempistica della misurazione rispetto

- agli obiettivi prefissati e alle caratteristiche dell'intervento;
4. valutazione: attribuzione di un valore, ossia di un significato ai risultati conseguiti dal processo di misurazione;
 5. comunicazione degli esiti della valutazione che costituiranno la base informativa per la riformulazione di strategie e conseguenti obiettivi che l'organizzazione si porrà per lo sviluppo futuro delle proprie iniziative.

Indicatori di impatto sociale

Per un progetto triennale di welfare culturale e co-progettazione, gli indicatori non devono limitarsi a contare "quanti" libri sono stati prestati (indicatori di output), ma devono dimostrare "quale cambiamento" è stato generato sul territorio e sulle persone coinvolte (indicatori di impatto).

Ecco una griglia di possibili indicatori di impatto sociale, suddivisa per linee d'azione:

1. Inclusione Sociale e Welfare Culturale

Obiettivo: Ridurre l'isolamento delle fasce deboli e migliorare il benessere della comunità attraverso la cultura.

- **Tasso di intercettazione della fragilità:** % di partecipanti alle attività (laboratori, welfare culturale) segnalati dai Servizi Sociali comunali o da ETS socio-assistenziali sul totale degli utenti.
- **Indice di solitudine percepita (Scala UCLA accorciata):** % di utenti anziani o isolati che dichiarano un miglioramento delle proprie relazioni sociali dopo 6 e 12 mesi di frequenza continuativa dei laboratori in biblioteca.
- **Accessibilità multiculturale:** Numero di nuovi utenti di origine straniera iscritti ai servizi bibliotecari e ai corsi L2 rispetto all'anno zero.

2. Progettazione Comunitaria e Partecipazione Cittadina

Obiettivo: Attivare la cittadinanza e creare patti di collaborazione duraturi.

- **Indice di fidelizzazione civica:** % di cittadini che partecipano a più di 3 tavoli consecutivi di co-progettazione (misura la tenuta della partecipazione nel tempo).
- **Generazione di micro-progetti dal basso:** Numero progetti autonomi nati spontaneamente dai tavoli comunitari e realizzati nei locali della biblioteca.
- **Capacità di rete:** Numero di nuove associazioni, scuole o realtà commerciali del territorio formali firmatarie di accordi di rete con la biblioteca durante il triennio.

3. Animazione Culturale e Promozione della Lettura

Obiettivo: Creare nuove abitudini culturali e attrarre non-lettori.

- **Fidelizzazione dei nuovi pubblici:** % di utenti iscritti durante le attività di animazione (es. festival, rassegne nei parchi) che tornano in biblioteca nei 6 mesi successivi per prestiti ordinari.
- **Impatto sulla povertà educativa:** % di bambini della fascia 0-6 anni residenti nei quartieri periferici o svantaggiati raggiunti dal programma "Nati per Leggere" o da letture animate nei presidi territoriali.
- **Variazione dell'indice di lettura locale:** Incremento percentuale del numero di libri letti/prestati pro-capite sul territorio comunale rispetto alla media storica pre-progetto.

4. Educazione Permanente e Valorizzazione Digitale

Obiettivo: Ridurre il digital divide e favorire l'occupabilità.

- **Tasso di autonomia digitale (Digital Empowerment):** % di utenti senior o fragili che, dopo aver frequentato i corsi di alfabetizzazione digitale o lo sportello di facilitazione, dichiarano di saper usare autonomamente lo SPID, il fascicolo sanitario o i servizi online del Comune.

- **Impatto sui NEET e giovani:** Numero di ragazzi fuori dal circuito scolastico/lavorativo che acquisiscono competenze spendibili (es. digitalizzazione, uso stampanti 3D, *coding*) o attivano tirocini/borse lavoro all'interno della biblioteca.

Esempi di metodologie di Raccolta Dati (Come misurarli)

Per non appesantire la rendicontazione, l'ETS deve raccogliere questi dati in modo integrato alle attività:

1. **Survey di ingresso e uscita:** Questionari anonimi standardizzati somministrati all'inizio e alla fine dei cicli di laboratori (es. per misurare il benessere o il *digital divide*).
2. **Registro delle presenze profilato:** Tracciamento delle presenze ai tavoli comunitari indicando l'ente di appartenenza o il quartiere di provenienza del cittadino.
3. **Focus group di valutazione:** Un incontro annuale di riflessione con i Servizi Sociali e i partner per analizzare i casi di successo e le criticità.

Coordinamento con il bilancio sociale

Per gli ETS tenuti ex lege alla redazione del bilancio sociale e/o per quei soggetti che volontariamente scelgono di redigere il suddetto documento, la valutazione di impatto sociale può divenire parte integrante laddove, al paragrafo 6 sezione 5 delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti di Terzo settore, vengono previste «informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi».

Per gli ETS che operano in contesti internazionali e che sono tenuti ad adottare sistemi di valutazione di impatto sociale riconosciuti in tali contesti, le valutazioni di impatto sociale realizzate sulla base di tali sistemi di valutazione sono considerati in tutto equiparabili a quelli redatti sulla base delle linee guida richiamate.

Pubblicità e diffusione

Al fine di garantirne la massima conoscibilità e favorire lo sviluppo della pratica valutativa, i documenti prodotti saranno resi disponibili tramite i canali di comunicazione digitali degli ETS e/o delle relative reti associative.