

CARTA DEI SERVIZI CULTURALI DEL COMUNE DI SCANZOROSCIATE

Premessa

1. La carta dei servizi rappresenta per l'Ente lo strumento con il quale dichiarare ai propri utenti ciò che si intende garantire in termini sia quantitativi che qualitativi; sulla base del patrimonio materiale e immateriale esistente, della programmazione e delle conseguenti risorse allocate; il tutto in una prospettiva di ascolto e condivisione delle esigenze espresse dagli utenti.
Non deve pertanto essere confusa o sovrapposta con i regolamenti perché, in generale, i regolamenti hanno lo scopo di esplicitare e regolare procedure e protocolli per l'utilizzo del servizio; né con le guide ai servizi, con le quali vengono presentate e enumerate le opportunità offerte e il cui scopo è principalmente la pubblicizzazione delle stesse.
Relativamente a questi strumenti, il Comune di Scanzorosciate si è dotato dei regolamenti che riguardano i servizi culturali citati nei successivi "Riferimenti normativi" e si impegna a formulare e pubblicizzare entro l'anno 2022 una guida ai servizi culturali dettagliata e esaustiva.
2. Oltre a ciò la carta dei servizi si collega e, in un certo senso, sostiene, l'efficacia del Piano di prevenzione della corruzione predisposto dall'Ente proprio attraverso la dichiarazione delle procedure adottate. Per quanto riguarda il Comune di Scanzorosciate ciò si estrinseca nella trasparenza in relazione all'art. 5 (aree di rischio) comma 2 e 3, art. 6 (mappatura dei processi) e art. 9 (misure ulteriori) comma 2.
3. La significativa differenza fra gli stakeholder del servizio cultura e promozione del territorio da un lato e della biblioteca dall'altro, e quindi fra i rispettivi procedimenti, suggerisce, pur nell'ambito di una stessa carta dei servizi per quanto riguarda i principi generali, di articolare le dichiarazioni di cui al primo punto di questa premessa in due aree distinte.

Cultura e promozione del territorio

Riferimenti normativi

- Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali) e successive modifiche e integrazioni.
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137).
- Legge Regionale 7 ottobre 2016, n. 25 (Politiche regionali in materia culturale – Riordino normativo).
- Legge Regionale 1 ottobre 2015, n. 27 (Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo).
- Deliberazione della Giunta regionale n. 2651 del 16.12.2019 (Criteri per l'istituzione delle strutture di informazione e accoglienza turistica in attuazione dell'art. 11, comma 5, della Legge Regionale 1 ottobre 2015, n. 27 e per lo svolgimento delle relative attività).

- Regolamento per l'erogazione dei contributi economici e la concessione del patrocinio comunale (deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 29.04.2010 e successive modifiche apportate con deliberazione del Consiglio Comunale n. 2 del 10.02.2011).
- Regolamento per l'utilizzo degli spazi pubblici comunali (deliberazione del Consiglio Comunale n. 62 del 25.10.2007 e successive modifiche apportate con deliberazione del Consiglio Comunale n. 32 del 28.04.2015).
- Protocollo d'intesa, convenzione e progetto inerenti la valorizzazione turistica delle "Terre del Vescovado" (deliberazione della Giunta Comunale n. 95 del 07.06.2016 e successive modifiche apportate con deliberazione della Giunta Comunale n. 38 del 28.03.2019).
- Istituzione del punto informativo delle "Terre del Vescovado" presso la biblioteca comunale (deliberazione della Giunta Comunale n. 76 del 09.05.2017).

Missione

L'ufficio cultura e promozione del territorio è un servizio pubblico rivolto alla comunità e inteso a soddisfarne le domande culturali, ricreative, di conoscenza storica e ambientale e paesaggistica del territorio e delle sue opportunità anche in termini di risorse enogastronomiche con particolare attenzione per le produzioni tradizionali e di eccellenza. Questi obiettivi sono perseguiti sia cercando di intercettare bisogni palesi o inespressi che attraverso la proposta di iniziative che attivino curiosità e desiderio di partecipazione. Il costante confronto e collaborazione con le Associazioni e i Gruppi locali che operano sul territorio in questo contesto è un elemento imprescindibile e determinante per mantenere attivo il doppio canale intercettazione/proposta; pur senza escludere, laddove opportuno, il ricorso a forme di partenariato e incarico esterne, così come la partecipazione a rassegne e festival di carattere sovra comunale. Costanza, frequenza, qualità, coerenza delle iniziative, partecipazione e, ovunque possibile, gratuità delle iniziative, sono l'altro pilastro metodologico e operativo che viene perseguito.

Organizzazione e logistica

L'ufficio cultura e promozione del territorio ha sede nei locali della biblioteca e con essa condivide gli orari di apertura al pubblico, non inferiori a 30 ore/settimana per 5 giorni/settimana, senza interruzioni nel corso dell'anno fatte salve le festività e due periodi di chiusura, estiva e invernale, non superiori ai 5 giorni lavorativi ciascuno. Ospita negli stessi locali il coordinamento delle attività di promozione turistica di "Terre del Vescovado", ente sovracomunale di cui Scanzorosciate è capofila, nonché l'infopoint turistico riconosciuto da Regione Lombardia. Dispone di personale professionalmente qualificato e offre opportunità di formazione e crescita a stagisti e tirocinanti attraverso diverse forme di collaborazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizio civile universale; dote comune; leva civica, ecc.).

Servizi e attività

Si articolano nelle seguenti aree:

- Organizzazione di spettacoli e pubblici incontri (a titolo semplificativo e non esaustivo riguardanti: teatro, musica, conferenze, educazione permanente) in luoghi chiusi e aperti, sia utilizzando spazi pubblici di proprietà del Comune che le altre opportunità disponibili sul territorio, a seconda delle esigenze dell'iniziativa e delle previsioni di affluenza di pubblico, affidandone la realizzazione a associazioni e altri soggetti privati; garantendo, salvo circostanze di carattere straordinario, la gratuità di accesso e partecipazione facendosi carico delle spese o erogando contributi economici a questo scopo.

- Organizzazione di corsi collettivi e individuali (a titolo esemplificativo e non esaustivo riguardanti: musica, lingue, bricolage, arte, scrittura) negli spazi pubblici di proprietà del Comune, sia in economia (in questo caso garantendone la gratuità) che affidandone la realizzazione a associazioni e altri soggetti privati (in questo caso verificando la qualità e la sostenibilità dei costi per i partecipanti e, laddove necessario, erogando contributi economici a questo scopo).
- Organizzazione di iniziative specificamente dedicate alla valorizzazione del territorio dei suoi prodotti enogastronomici, attraverso la collaborazione con i produttori locali e le loro organizzazioni associative e consortili.
- Comunicazione delle attività, iniziative, opportunità, progettualità sia attraverso canali tradizionali (comunicati stampa, conferenze stampa) che l'utilizzo di social media dedicati (pagine Facebook e Instagram dell'ufficio e di Terre del Vescovado) che specifiche pubblicazioni, brochure, guide, cartografie, ecc.
- Punto informativo turistico riguardante il territorio del Comune, quello dei Comuni afferenti alle Terre del Vescovado e delle iniziative da essi organizzate.

Standard perseguiti di qualità, efficienza ed efficacia

Si imperniano sulla corretta valutazione del target delle iniziative (dal progetto alla realizzazione) e sulla celerità procedimentale in tutte le sue fasi. In particolare:

- Le iniziative culturali in generale, così come quelle destinate specificamente alla promozione e comunicazione del territorio, sono precedute da un'analisi dei potenziali destinatari, delle ricadute in termini di crescita culturale comunitaria e/o conoscenza del territorio e delle sue risorse ricreative e turistiche, oltre che dall'opportunità di essere organizzate e realizzate in collaborazione, sinergia, partenariato con associazioni, gruppi, enti, principalmente ma non esclusivamente radicati sul territorio. A tal fine le informazioni e i dati necessari vengono raccolti e esaminati con diversi strumenti e in diversi contesti:
 - misurazione quantitativa (numero spettatori) delle iniziative;
 - misurazione della soddisfazione degli spettatori tramite somministrazione di questionari;
 - valutazione sia preventiva a che consuntiva delle iniziative culturali nell'ambito delle periodiche riunioni della consulta delle associazioni culturali;
 - commenti e osservazioni raccolte sui canali social del servizio.
- La durata dei procedimenti, per quanto riguarda la competenza dell'ufficio, si definisce come segue:
 - i procedimenti di natura discrezionale per i quali è necessario un atto dispositivo della Giunta Comunale (concessione patrocinio, concessione contributo economico) si concludono entro quindici giorni lavorativi dalla data in cui la richiesta è stata protocollata;
 - i procedimenti a firma del responsabile del settore (determinazioni di impegno di spesa) si concludono entro quindici giorni lavorativi dal loro esordio (che può essere l'individuazione della necessità di acquisto di un bene, una fornitura o un servizio ovvero la deliberazione con cui la Giunta Comunale ha disposto un impegno di carattere discrezionale);
 - i procedimenti a firma del responsabile del servizio che riguardano la liquidazione delle spese precedentemente impegnate si concludono entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della fattura nello stato "da liquidare";
 - i procedimenti a firma del responsabile del servizio che riguardano la liquidazione dei contributi economici precedentemente impegnati si concludono entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta (data del protocollo);

- i procedimenti a firma del responsabile del servizio che riguardano la concessione a terzi (sia a titolo gratuito che oneroso) degli spazi pubblici comunali per iniziative di carattere culturale si concludono entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta (data del protocollo);
- Le domande rivolte all'infopoint turistico di Terre del Vescovado vengono soddisfatte al 100% se riguardanti la missione dello stesso, ovvero il territorio coinvolto e le iniziative in e da esse organizzate.
- L'area aperta al pubblico, e in particolare quella destinata a infopoint turistico, è priva di barriere architettoniche.

Monitoraggio e valutazione

Fanno riferimento agli standard perseguiti di cui al precedente capoverso e si estrinsecano nella misurazione della corrispondenza fra i risultati attesi e quelli reali, sia sotto il profilo numerico (es. pubblico atteso vs. pubblico realmente presente); fidelizzazione (andamento della curva di presenze nell'ambito di un ciclo di manifestazioni o di iniziative ricorrenti); rispetto delle tempistiche procedurali dichiarate.

Viene misurato anche il numero di persone raggiunte, ed il gradimento espresso, nella pubblicizzazione delle attività e delle iniziative attraverso i canali social del servizio (Facebook e Instagram).

Biblioteca

Riferimenti normativi

- Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali) e successive modifiche e integrazioni.
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137).
- Legge Regionale 7 ottobre 2016, n. 25 (Politiche regionali in materia culturale – Riordino normativo).
- Regolamento della biblioteca comunale (deliberazione del Consiglio Comunale n. 5 del 29.01.2015).
- Convenzione del Sistema bibliotecario intercomunale Seriate-Laghi (deliberazione del Consiglio Comunale n. 44 del 30.11.2020).

Missione

La biblioteca è un servizio pubblico inteso a soddisfare i bisogni di informazione degli utenti, al fine di agevolare la crescita culturale e professionale, il diritto allo studio, la formazione permanente; deve altresì essere provvista di mezzi (raccolte documentarie, connettività, spazi) che ne facciano anche un punto di riferimento per il tempo libero e la partecipazione attiva dei cittadini alla vita della comunità. La biblioteca eroga i suoi servizi nel rispetto dei principi di: uguaglianza; imparzialità; continuità; accessibilità; diritto di scelta; partecipazione; trasparenza; tutela della privacy; efficienza; efficacia; economicità; gratuità.

Organizzazione e logistica

La biblioteca ha una sede propria nel polo civico del Comune (comprendente il Municipio, il poliambulatorio, un plesso della scuola primaria di 1° grado), è interamente a scaffale aperto (ovvero tutto il materiale documentario è accessibile anche senza l'intermediazione del personale) e si articola su due piani comprendenti le seguenti aree funzionali:

- Ingresso:
 - Box restituzione libri a biblioteca chiusa.
- Piano terra:
 - Banco prestiti, rientri, reference;
 - Esposizione novità editoriali;
 - Collezioni multimediali;
 - Emeroteca;
 - Scambio libri;
 - Collezioni librerie bambini e ragazzi (0 – 14)
 - Spazio studio ragazzi;
- Piano primo:
 - Collezioni librerie adulti;
 - Spazio studio adulti

Gli orari di apertura al pubblico sono non inferiori a 30 ore/settimana per 5 giorni/settimana, senza interruzioni nel corso dell'anno fatte salve le festività e due periodi di chiusura, estiva e invernale, non superiori ai 5 giorni lavorativi ciascuno. Dispone di personale professionalmente qualificato e offre opportunità di formazione e crescita a stagisti e tirocinanti attraverso diverse forme di collaborazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizio civile universale; dote comune; leva civica, ecc.).

Servizi e attività

Si articolano nelle seguenti aree:

- Prestito documenti su supporti diversi (libri e periodici cartacei, audiolibri, dvd, brd, cd) con risorse:
 - locali, le cui collezioni sono costantemente aggiornate attraverso l'acquisto di almeno 750 documenti monografici all'anno e rinnovate con una o più revisioni annuali del patrimonio;
 - cooperative, in collaborazione con tutte le biblioteche afferenti alla RBBG (Rete Bibliotecaria Bergamasca);

garantendo la soddisfazione di almeno il 90% delle richieste.

(L'acquisto dei documenti avviene da fornitori individuati dalla RBBG secondo i criteri di efficienza, efficacia ed economicità sia relativamente ai documenti che alla loro catalogazione e successiva movimentazione per il prestito interbibliotecario).

- Reference e istruzione degli utenti:
 - informazione sui servizi erogati, sulle risorse documentarie possedute e la loro organizzazione, garantendo l'accesso libero e in autonomia al 100% del materiale ma anche la costante disponibilità alla mediazione, indirizzo e consiglio;

- istruzione relativamente all'utilizzo delle opportunità e risorse digitali, costituite dalla gestione autonoma del proprio profilo utente per quanto riguarda richieste e prenotazioni locali e provinciali e dall'accesso ai contenuti disponibili in MLOL (Media Libray On Line): e-book, podcast, quotidiani on line, banche dati, sitografie, ecc.
- Promozione della lettura, con particolar attenzione per i minori frequentanti le scuole del territorio attraverso la collaborazione con l'Istituto comprensivo e le istituzioni parrocchiali; e poi la realizzazione di bibliografie, mostre tematiche, presentazioni di autori e delle loro opere;
- Spazi attrezzati per lo studio dedicati a tutte le fasce di età e disponibilità gratuita h24 del wi-fi;
- Comunicazione delle attività, iniziative, opportunità, progettualità sia attraverso canali tradizionali (comunicati stampa, conferenze stampa) che l'utilizzo di social media dedicati (pagine facebook e instagram) che specifiche pubblicazioni.

Standard perseguiti di qualità, efficienza ed efficacia

Questa sezione fa riferimento da un lato ai principali indicatori di efficienza ed efficacia ed impatto delle biblioteche di pubblica lettura e dall'altro alla qualità del o dei soggetti fornitori di servizi di visione e fornitura documenti, catalogazione e consegna egli stessi, movimentazione del prestito interbibliotecario:

- Indice di circolazione generale (è dato dal rapporto fra documenti posseduti e prestiti effettuati; perciò misura contemporaneamente diversi indicatori sia di quantità – n. documenti acquistati – che di qualità – dei documenti acquistati, della loro revisione, del display espositivo). Si persegue l'indice a 1 (n. documenti posseduti = n. documenti prestati) considerato eccellente in letteratura.
- Indice di impatto (rapporto fra n. di utenti reali – cioè quelli che hanno preso a prestito almeno un documento nel corso dell'anno – e cittadini residenti). Si persegue l'indice a 0,4, considerato eccellente in letteratura.
- Indice del reference (rapporto fra n. richieste/domande di qualunque tipo poste dall'utente e risposte esaustive e soddisfacenti ricevute). In questo campo non esistono indicazioni univoche in letteratura. Si persegue la risposta al 100% delle domande, percentuale da raggiungere parte con risposta esaustiva, parte con risposta che reindirizza l'utente a ulteriori fonti informative eventualmente più adeguate.
- Tempo massimo di arrivo in biblioteca delle novità editoriali dopo la loro pubblicazione: si persegue l'obiettivo dei 45 giorni.
- Tempo massimo di arrivo dei documenti presenti e ordinati nell'opac RBBG (Rete Bibliotecaria Bergamasca): si persegue l'obiettivo dei 5 giorni lavorativi.
- Accessibilità: la struttura è priva di barriere architettoniche.

Monitoraggio e valutazione

Fanno riferimento agli standard perseguiti di cui al precedente capoverso, con almeno 2 soglie annuali di rilevazione.

Viene misurato anche il numero di persone raggiunte, ed il gradimento espresso, nella pubblicizzazione delle attività e delle iniziative attraverso i canali social del servizio (Facebook e Instagram).