



A.U.R.I.S. Abbiamo Una Risorsa Insieme

Verso una biblioteca all'ascolto dei cittadini
Percorso partecipativo
per la revisione del Regolamento
e della Carta dei Servizi della Biblioteca

Relazione attività svolte
Ottobre - Dicembre 2016

Data presentazione progetto: 28.07.2016
Data avvio percorso partecipativo: 25.10.2016



Biblioteca come bene comune.

E' sicuramente questo uno dei principi chiave attorno al quale ruota l'intero percorso partecipativo attualmente in svolgimento.

A seguito della ristrutturazione di Villa Trenti (sede della precedente biblioteca) e alla conseguente necessità di ridefinizione degli spazi interni della struttura e alla luce di una carta dei servizi, ormai superata dalle normative vigenti e non corrispondente alla nuova logica degli spazi che si sta definendo, il percorso mira all'elaborazione di proposte e di servizi migliorativi, condivisi tra Amministrazione, personale della struttura, volontari, utenti, gestori della caffetteria, associazioni e cittadini.

Partendo da una interpretazione di biblioteca non solo come luogo di lettura e di studio, ma anche come spazio di incontro, di socializzazione, di inclusività e di accesso ai servizi di comunità, attraverso l'utilizzo di strumenti di democrazia diretta, deliberativa e partecipativa, l'obiettivo è elaborare insieme un documento di proposta partecipata, contenente proposte operative per la revisione dell'attuale regolamento e della carta dei servizi della biblioteca.

Una Carta dei Servizi che tenga conto di questi tre principi:

- inclusività. La biblioteca come luogo di tutti e per tutti
- trasparenza. Fondamentale la comunicazione, non solo istituzionale. Ognuno diventa nodo e snodo della rete comunicativa
- sussidiarietà. Tutti possono operare insieme in un'ottica di miglioramento del servizio e di costante evoluzione dello stesso

Partendo da questo quadro di riferimento hanno preso forma le diverse azioni che abbiamo messo in campo in questi primi due mesi di attività, anche secondo il cronoprogramma redatto in fase di progettazione.

FASE DI CONDIVISIONE

Durante questa prima fase sono state condotte parallelamente tre azioni:

1. Comunicazione e promozione del progetto
2. Organizzazione tecnico-operativa interna (compresa la formazione del personale)
3. Organizzazione di incontri di approfondimento e facilitazione

1. Comunicazione e promozione del progetto

Estremamente significativo è stato il lavoro svolto nel settore comunicativo: considerato che il progetto è nella sua fase iniziale si è ritenuto fondamentale investire in questo senso.

Per quanto riguarda la comunicazione cartacea, si è proceduto quindi a:

- individuare una veste grafica ad hoc, comune alla promozione cartacea e web del percorso partecipativo;
- stampare n. 500 inviti, relativi all'incontro di presentazione del progetto e di costituzione del Tavolo di Negoziazione del 27.10.2016;
- stampare n. 80 manifesti 70x100 e n. 3000 opuscoli in formato 10,5x21 chiuso relativi alla Visita sul Campo e al Tavolo di Negoziazione del 26.11.2016 e al world Cafè del 10.12.2016;
- pubblicare n. 2 articoli sul giornalino comunale (ottobre e dicembre)

Per quanto riguarda la comunicazione web e video:

- è stata attivata una pagina ad hoc “carta servizi biblioteca” nel blog tematico Partecipativa (www.partecipativa.it);
- è stata creata una veste grafica dei “template” inerenti il percorso partecipativo, da inserire nella pagina Facebook del Comune di Vignola;
- sono stati inseriti i post su Facebook nei giorni immediatamente antecedenti gli incontri programmati;
- sono state realizzate due sessioni di ripresa audiovideo, in occasione degli incontri pubblici del 26.11.2016 (<http://www.partecipativa.it/carta-servizi-biblioteca/26-novembre-1-parte-visita-sul-campo/>) e del 10.12.2016, con relativo assemblamento post-produzione delle riprese realizzate

Sono inoltre state attuate queste attività di promozione del percorso partecipativo:

- n. 3 comunicati stampa
- inviti ad hoc ai firmatari dell’accordo formale, alla Fondazione di Vignola, ai Dirigenti Scolastici, al Direttore del Distretto Sanitario, ad E.R.T. (Emilia Romagna Teatro), alla Struttura Welfare Locale dell’Unione Terre di Castelli, alle associazioni culturali, sportive, di volontariato e di promozione sociale
- inviti via email alle persone che hanno partecipato ad altri percorsi partecipativi, alle biblioteche dell’Unione Terre di Castelli, alle librerie
- estrazione a sorte di n. 500 persone, attraverso il generatore casuale di numeri presente sul sito istituzionale della Regione Emilia-Romagna, estratti dall’elenco (fornito dall’ufficio anagrafe) dei residenti a Vignola, compresi tra i 40 ed i 60 anni compiuti al 30.09.2016

Vedi:

Allegato 2 – Determinazione di impegno stampati tipografici

Allegato 3 – Determinazione di impegno servizio di social media management

Allegati 5 e 6 – Fatture elettroniche

2. Organizzazione tecnico-operativa interna

Al fine di condividere gli obiettivi del progetto partecipativo e di inserirli all’interno di una progettualità complessiva del servizio bibliotecario, che ha come necessità stringenti il mantenere gli standard qualitativi attualmente raggiunti e l’attivare e/o il rimodulare, entro l’estate 2017, servizi già esistenti alla luce dei nuovi spazi disponibili in Villa Trenti, lo staff di progetto ha ritenuto opportuno costituire dei tavoli di lavoro con cadenza periodica definita in base alle necessità operative del progetto, nonché investire sulla formazione del personale in merito.

A tal proposito, a cadenza mensile, le tematiche inerenti il progetto sono state inserite nell’assemblea plenaria della biblioteca, che ha visto sempre la partecipazione di tutto il personale interno, della responsabile del Servizio Cultura, Biblioteca e Democrazia e Partecipazione, della responsabile del progetto, nonché della Dirigente dell’Area Affari Generali e, in molte occasioni, anche dell’Assessora alla Cultura e alla Democrazia e Partecipazione.

Nella prima di queste assemblee è stato costituito anche il tavolo di lavoro interno, formato dalla responsabile del progetto, dalla responsabile del servizio e da due bibliotecarie, con il ruolo di facilitatrici nel gruppo interno, ma anche di facilitatrici e portavoce verso l’esterno. Ha inoltre preso parte agli incontri la consulente esterna, a cui è stato affidato il servizio di formazione del personale e di facilitazione negli incontri.

La formazione del personale ha approfondito le seguenti tematiche:

- la Legge Regionale 3/2010
- i percorsi partecipativi
- il Tavolo di Negoziazione
- conoscenza di strumenti e tecniche per la partecipazione, quali la visita sul campo e il world café

Questa attività ha consentito, nel gruppo di lavoro, di fare emergere, attraverso strumenti di democrazia partecipativa, opinioni, idee e soluzioni delle singole persone per poi condividerle in un quadro d'insieme, alla luce di nuovi contenuti, e di pensare in gruppo modalità partecipative per stimolare la cittadinanza a discutere insieme dell'oggetto del percorso partecipativo.

E' stata inoltre considerata come formazione del personale la partecipazione agli incontri pubblici, organizzati il 26 novembre (visita sul campo) e il 10 dicembre (world café).

I contenuti dei tavoli di lavoro interni sono poi stati condivisi a livello politico con gli Amministratori e con la Fondazione di Vignola, proprietaria delle strutture bibliotecarie in oggetto.

Il tavolo di lavoro interno si è riunito più volte, anche con la facilitatrice del percorso, per condividere le fasi dello stesso, per organizzare i singoli momenti partecipativi, per parlare delle tematiche oggetto di discussione negli incontri interni e negli incontri rivolti alla cittadinanza.

Vedi:

Allegato 1 – Determinazione di impegno per servizio di formazione e facilitazione

3. Organizzazione di incontri di approfondimento e facilitazione (e relativa logistica)

A seguito della Delibera di Giunta Comunale di avvio del percorso partecipativo (D.G. n. 124 del 25.10.2016), quattro sono stati gli incontri pubblici di approfondimento organizzati:

1. 27 Ottobre 2016

Presentazione del progetto e costituzione del Tavolo di Negoziazione

Nella prima parte dell'incontro è stato presentato il progetto alle persone presenti, partendo dalla Legge 3/2010 fino ad arrivare agli incontri operativi in programma, oltre che i risultati dell'indagine di customer satisfaction, volta a rilevare il livello di soddisfazione del servizio offerto dalla biblioteca comunale Francesco Selmi.

Nella seconda parte la responsabile del progetto ha spiegato nello specifico come funziona il Tavolo di Negoziazione e sono state raccolte le adesioni tra i presenti.

Dettagli dell'incontro su:

<http://www.partecipattiva.it/news/27-ottobre-2016-al-via-il-percorso/>

<http://www.partecipattiva.it/incontri/a-u-r-i-s-materiali-di-lavoro/>

FASE DI SVOLGIMENTO - APERTURA

2. 26 Novembre 2016, ore 15

Visita sul campo

Attraverso questo strumento di partecipazione, si sono voluti conoscere ed approfondire i saperi di chi vive la biblioteca: per i cittadini è stata l'occasione di entrare in contatto con le competenze ed i dati in possesso di tecnici ed esperti; per gli esperti ed i tecnici di valorizzare i saperi ed i punti di vista di chi vive questa struttura (utenti, gestori della caffetteria, volontari, fruitori della saletta conferenze, studenti, ...). Durante l'incontro sono stati forniti ai partecipanti numerosi materiali di lavoro.

Dettagli dell'incontro su:

<http://www.partecipativa.it/carta-servizi-biblioteca/26-novembre-1-parte-visita-sul-campo/>

3. 26 Novembre 2016, ore 16.30

Tavolo di Negoziazione

Dopo la Visita sul Campo ed un breve break, sono iniziati i lavori del Tavolo di Negoziazione. A seguito dei dettagli operativi da parte del responsabile del progetto, quali la distribuzione della bozza del regolamento interno del Tavolo, nonché del questionario ex-ante, mirato a raccogliere dati che saranno poi confrontati con quelli raccolti al termine del processo e serviranno a valutare i risultati raggiunti, si entra nel dettaglio dei lavori del tavolo. A seguito degli stimoli visivi e delle provocazioni del facilitatore del percorso si apre la discussione. Il confronto tra le posizioni delle persone presenti è molto costruttivo, emergono anche pareri differenti, ma non permangono posizioni divergenti inconciliabili.

Dettagli dell'incontro su:

<http://www.partecipativa.it/approfondimenti/26-novembre-2-parte-tavolo-negoziazione/>

4. 10 Dicembre 2016

World Cafè "La biblioteca che vorrei..."

Il world cafè di Sabato 10 dicembre ha visto i tavoli di lavoro discutere sulle seguenti tematiche:

COMUNICARE

CONVIVERE/ABITARE

IMMAGINARE

PARTECIPARE

I facilitatori, due bibliotecarie e due cittadine, facenti parte del Tavolo di Negoziazione, hanno guidato la discussione nei tavoli. Nella plenaria conclusiva si sono condivise le considerazioni emerse nei singoli tavoli.

Dettagli dell'incontro su:

<http://www.partecipativa.it/carta-servizi-biblioteca/10-dicembre-world-cafe/>

Vedi:

Allegato 1 – Determinazione di impegno per servizio di formazione e facilitazione

Allegato 4 – Buono d'ordine servizio di coffee break per incontri del 26.11.2016 e del 10.12.2016