



## **Percorso Partecipato A.U.R.I.S. - Abbiamo una risorsa insieme**

### **QUADERNO DEL PERCORSO PARTECIPATO**

**Tavolo di Negoziazione 02.03.2017**

**FOCUS GROUP: CARTA DEI SERVIZI CENTRO CULTURA – 1° PARTE**

Saletta Conferenze biblioteca AURIS

#### **Presenze:**

cittadini, tavolo interno di lavoro (Elisa Quartieri, Paola Becchelli, Mirella Pizzirani, Serafini M. Cristina)

#### **Argomenti trattati**

Elisa Quartieri (Servizio Democrazia e Partecipazione) apre l'incontro illustrando ai presenti l'ordine del giorno:

- Condivisione delle correzioni apportate agli articoli del Regolamento della biblioteca, discussi nella seduta precedente
- analisi della prima parte dell'articolato sulla Carta dei Servizi
- focus group su patrimonio e servizi
- plenaria di condivisione delle osservazioni emerse
- varie ed eventuali

Vengono distribuiti alle persone in sala i seguenti materiali di lavoro:

1. verbale della seduta precedente
2. bozza di regolamento della biblioteca con correzioni effettuate a seguito dell'ultimo TdN
3. indice Carta dei Servizi
4. bozza Carta dei Servizi

Elisa Quartieri illustra le modifiche apportate al Regolamento a seguito delle osservazioni emerse nel tavolo di negoziazione del 15 febbraio 2017:

- Art. 25-31-32-40 tariffe e sanzioni
- Art. 35 postazioni Internet
- Art. 37 iniziative
- Art. 42-44-45 rete
- Art. 26-27 sale

I presenti concordano sull'articolato elaborato.

Si procede quindi ad esporre il lavoro svolto in queste settimane nel tavolo interno di lavoro, relativamente alla Carta dei Servizi:

- è stato elaborato un indice
- sono stati elaborati i testi relativi agli articoli riguardanti "cos'è la carta dei servizi", "principi", "patrimonio" e "servizi" (fino al punto relativo alle visite guidate per adulti)

Dopo una breve introduzione su:

- Carta dei servizi (impegni che con essa il Centro Cultura si prende; diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi; documento con il quale in Centro Cultura rende noti: standard di qualità e progetti di miglioramento)
- Principi sui quali il Centro Cultura ispira la propria azione (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, trasparenza e tutela della privacy, gratuità)
- 

Il lavoro procede poi con due focus group.

1. patrimonio
2. servizi

## 1. Patrimonio

I testi distribuiti entrano nel dettaglio degli ambienti e spazi della struttura e delle raccolte documentarie, approfondendo la tematica dei criteri di sviluppo, dei suggerimenti d'acquisto, delle donazioni e della revisione delle collezioni, tematiche complesse che ad una migliore delucidazione da parte della bibliotecaria, facilitatrice del tavolo, riscuotono molto interesse da parte di partecipanti. Si sviluppa così la discussione con le seguenti considerazioni, che verranno poi condivise nella plenaria conclusiva:

- dal metodo Dewey semplificazione della distribuzione del materiale librario all'interno della biblioteca: NARRATIVA e ISOLE TEMATICHE
- ipotesi di nuove isole tematiche (es. benessere)
- concetto di "isola tematica" maggiormente evidenziato e spiegato all'utenza
- bancarella dei libri (come e quando, chi la gestisce, "gli amici della biblioteca", ...)
- dal world caffè proposta di giochi di società, iniziative sull'autobiografia, ikebana . taichi – yoga, ..)
- rete con le altre biblioteche non solo del polo provinciale, ma anche nazionali

## 2. Servizi

I materiali di lavoro distribuiti in questo tavolo trattano i diversi servizi del Centro Cultura: l'accesso agli spazi, l'iscrizione, la consultazione e lettura in sede di libri e periodici, il prestito personale, i servizi di informazione in sede, Internet, fotocopie e riproduzioni fotografiche, visite guidate e prestito per le scuole del territorio, visite guidate per gli adulti.

Tanti temi che stimolano una discussione molto attenta sui servizi attualmente disponibili e quelli possibili.

- la caffetteria
- il servizio di nursery e di deposito borse
- sito web fruibile mediante sintesi vocali (esiste in commercio un software adeguato)
- acquisto di un monitor grande per ipovedenti e visione materiale
- scanner per scansionare documenti con sintesi vocale
- newsletter AURIS
- occhiali per la lettura
- parcheggio sicuro per biciclette
- pianoforte
- bancarella per vendita di libri regolarizzata
- servizio di prestito a domicilio (anziani, disabili, ..)

I lavori svolti ai tavoli vengono poi condivisi in un momento plenario e insieme si condividono le osservazioni emerse. Di particolare interesse risultano i temi: isole tematiche, bancarella di vendita dei libri, servizi aggiuntivi, Associazione Amici della Biblioteca. Come sempre i referenti del gruppo interno di lavoro si prendono il compito di aggiornare il testo in bozza della Carta dei Servizi. Le modifiche verranno discusse nella fase di apertura del prossimo focus group, nell'ambito del quale verranno affrontati altri punti della Carta dei Servizi.

Prossimo appuntamento: **giovedì 16 Marzo, ore 18.00**, in saletta conferenze.

Alle ore 20.00 si chiude il Tavolo di Negoziazione