

Le risorse e gli strumenti gestionali

3.1 Il personale bibliotecario e la formazione professionale

Il bibliotecario – indipendentemente dalla dimensione della struttura – e' la figura professionale specifica che opera all'interno della biblioteca di pubblica lettura e deve possedere le competenze necessarie alla gestione del servizio.

Di conseguenza i Comuni aderenti al SBV si impegnano a tenere in considerazione i seguenti aspetti relativi alla dotazione di personale delle proprie biblioteche:

Competenze professionali

Il personale dovra' avere una adeguata preparazione e specifiche competenze professionali, come prescritto dalla Deliberazione Giunta Regionale n.7/16909 del 26.3.2004 ad oggetto: "Definizione dei profili professionali degli operatori delle biblioteche". Tali competenze verranno di conseguenza richieste in fase di selezione di nuovo personale o costituite nel tempo - grazie ad interventi formativi – per il personale gia' in servizio.

Formazione, aggiornamento e addestramento

Gli interventi formativi – realizzati con sistematicita' – rappresentano uno strumento insostituibile per garantire la qualita' del servizio. Di conseguenza deve essere garantito un percorso formativo costante ad ogni operatore, indipendentemente dalla tipologia dell'inquadramento contrattuale (personale di ruolo, personale a tempo determinato o con contratti "atipici").

Fabbisogno di personale

I variegati servizi erogati dalle biblioteche del SBV richiedono una significativa porzione di lavoro di back-office che deve essere gestito dal personale bibliotecario.

L'utilizzo diretto della biblioteca da parte dell'utenza rappresenta la parte visibile dei servizi erogati ma implica una serie di attivita' preliminari e processi di lavoro che devono essere svolti con continuita' e competenza per poter garantire servizi di qualita' ed integrazione delle risorse delle biblioteche del Sistema. La corretta esecuzione delle procedure di back-office ha ripercussione sull'attivita' di tutte le biblioteche e sull'efficacia del rapporto biblioteca-utente. Tali attivita' possono essere ripartite in tre tipologie:

- gestione della biblioteca, della raccolta documentaria e delle attivita' promozionali;
- procedure di back-office collegate ai servizi erogati;
- partecipazione alle attivita' gestionali e formative del Sistema Bibliotecario.

Di conseguenza una corretta pianificazione della dotazione di personale deve tenere in considerazione, accanto alla definizione degli orari di servizio della struttura, una porzione di tempo-lavoro da dedicare alle operazioni sopradescritte.

Relativamente alle biblioteche gestite da un unico operatore, e' da segnalare che parte di queste attivita' non possono essere svolte in orari di apertura al pubblico.

Per calibrare correttamente la ripartizione di tempo-lavoro degli operatori tra attivita' di front-office e back-office si rimanda all'**ALLEGATO 1** "Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV", nel quale viene definita la tipologia e la responsabilita' di ogni attivita'.

Forme contrattuali e limitazione del turn-over del personale

Il personale in servizio presso le biblioteche e' di fatto assunto sulla base delle diverse forme contrattuali previste dalla legge e da norme specifiche valide per il comparto Enti Locali della Pubblica amministrazione.

E' di conseguenza necessario armonizzare le tipologie contrattuali utilizzate con le caratteristiche professionali e con le necessita' operative richieste al personale ed illustrate nel presente documento.

Ai fini di una produttiva collaborazione tra gli operatori delle biblioteche del Sistema, risulta di fondamentale importanza che le forme contrattuali utilizzate permettano un rapporto quanto piu' continuativo. E' opportuno che tali forme limitino quanto piu' possibile le disparita' di trattamento tra personale di ruolo e personale a contratto e garantiscano soddisfacenti livelli di motivazione degli operatori in relazione ai principali aspetti contrattuali: retribuzione, definizione della durata della collaborazione, possibilita' di rinnovo e proroga, accesso alla formazione e disponibilita' di tempo per attivita' di back-office e di organizzazione sistemica.

Quando le esigenze di servizio lo permettono, le Amministrazioni si impegnano a valutare ipotesi di assunzione in collaborazione con altri Comuni aderenti al SBV al fine di condividere lo stesso operatore su piu' strutture bibliotecarie. Questa soluzione permette di razionalizzare gli impegni di lavoro dell'operatore, consentendone una maggiore qualificazione e identita' professionale.

3.2 Esternalizzazione di servizi

La legislazione corrente definisce le modalita' di esternalizzazione dei servizi pubblici privi di rilevanza economica, tra i quali e' possibile annoverare i servizi bibliotecari. Al fine di armonizzare tale soluzione con l'assetto organizzativo sistemico all'interno del quale la biblioteca si colloca, e' utile richiamare alcuni aspetti del processo di esternalizzazione ed alcuni importanti requisiti di qualificazione del fornitore esterno:

Competenze settoriali in ambito biblioteconomico del gestore esterno:

E' opportuno che il gestore documenti e venga quindi valutato anche in relazione alla propria competenza organizzativa ed esperienza aziendale in ambito biblioteconomico.

Caratteristiche professionali e inquadramento del personale impiegato:

E' opportuno che il gestore garantisca di utilizzare - nel corso dell'intero contratto - personale professionalmente preparato e ne documenti percorsi formativi ed esperienza in ambito biblioteconomico.

Indipendentemente dall'ambito aziendale e contrattuale di riferimento del gestore, e' fondamentale che il personale impiegato sia contrattualmente inquadrato in categorie e profili professionali corrispondenti all'Assistente di Biblioteca (C1) o Bibliotecario (D1) del CCNL EE.LL. in base al tipo di mansione ad esso assegnata.

Turn-over del personale e addestramento su procedure e strumenti di lavoro:

Il Sistema Bibliotecario si assume l'impegno di fornire gratuitamente ad un solo operatore - designato dal gestore - un percorso di addestramento sulle procedure e sugli strumenti di lavoro. In caso di turn-over del personale nel corso del contratto o di estensione della dotazione di personale ai fini della fornitura del servizio, il gestore si fara' carico dei costi sostenuti dal Sistema Bibliotecario per la ripetizione o l'estensione del percorso di addestramento.

Oneri e vincoli organizzativi della biblioteca in termini di cooperazione sistemica:

L'Amministrazione assegnataria del servizio ha l'impegno di rendere noto, disciplinare in apposito "contratto di servizio" e verificare che il gestore – tramite il personale assegnato - ottemperi agli oneri ed ai vincoli organizzativi determinati dall'adesione della biblioteca all'assetto organizzativo sistemico. Tale armonizzazione dovrà riguardare principalmente gli oneri definiti dalla convenzione istitutiva del Sistema Bibliotecario e i conseguenti documenti programmatici ed operativi regolarmente approvati dagli Organi del Sistema stesso (a solo titolo d'esempio: partecipazione del personale alla commissione tecnica e ai momenti formativi obbligatori, rispetto delle procedure di lavoro, obbligo di risposta alle comunicazioni di servizio, ecc.).

Vincoli definiti dall'utilizzo del sistema informativo in uso nel Sistema:

L'Amministrazione assegnataria del servizio ha l'impegno di rendere noto, disciplinare in apposito "contratto di servizio" e verificare che il gestore – tramite il personale assegnato – utilizzi le infrastrutture tecniche (a solo titolo d'esempio: hardware, software, linee di connettività) fornite e/o richieste - secondo dettagliate specifiche tecniche - dal Sistema Bibliotecario.

3.3 Il personale volontario

Il personale volontario può collaborare utilmente nello svolgimento di attività di supporto alla biblioteca e di promozione del servizio. Tale collaborazione dovrà essere pianificata dal bibliotecario e verrà svolta in armonia con le procedure organizzative definite e approvate dagli organi tecnici e politici del Sistema Vimercatese, cui la biblioteca aderisce.

E' necessario che tale collaborazione si espliciti in attività per le quali non è richiesta la competenza specifica del personale e non si traduca nella sostituzione del personale stesso; a questo riguardo si rinvia all'Allegato1 "Operazioni di lavoro realizzate nelle biblioteche SBV" e più genericamente al paragrafo **3.7** "Organizzazione e procedure di lavoro".

In particolare è opportuno che il rapporto di collaborazione dei volontari:

- (a) sia formalizzato per iscritto e definito – in fase di avviamento – sotto la supervisione del bibliotecario e di concerto con il Sistema Bibliotecario; tale formalizzazione dovrà indicare l'ambito, i tempi e i modi di intervento e le responsabilità dei volontari rispetto l'attività della biblioteca;
- (b) preveda momenti di formazione generale sulle politiche di servizio a cura del bibliotecario;
- (c) preveda un preliminare addestramento sugli strumenti informatici, a cura del Sistema Bibliotecario; tale addestramento avrà luogo solo se nelle valutazioni di cui al punto a) siano emerse le condizioni e siano chiari i limiti d'utilizzo di tali strumenti. I momenti formativi dovranno essere pianificati per tempo e armonizzeranno le esigenze di tutte le biblioteche SBV in cui operano volontari, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie a disposizione del Sistema.
- (d) non violi procedure, responsabilità e vincoli definiti per legge, particolarmente significativi nei seguenti ambiti: sicurezza dei sistemi informativi, segretezza dei dati personali degli utilizzatori di pubblici servizi, ecc.
- (e) non preveda attività per le quali è necessario movimentare denaro derivante da riscossione di tariffe e sanzioni;
- (f) sia sottoposto a verifica periodica, valutazione e ridefinizione da parte del bibliotecario e - per gli aspetti tecnici e procedurali - del Sistema Bibliotecario.

La tipologia del supporto fornito da volontari dovrà essere definito anche in relazione alla frequenza e alla durata della collaborazione offerta: la continuità e l'intensità di presenza del volontario possono motivare – al termine di un apposito percorso formativo – l'assegnazione di compiti di maggiore complessità procedurale.

È sempre opportuno tuttavia segnalare stabilmente all'utenza quali attività della biblioteca sono svolte da personale volontario e che ruolo hanno gli operatori, a qualunque titolo, presenti in biblioteca.

Considerata la complessità operativa, tecnica e professionale insita nella gestione di una biblioteca inserita in una rete di cooperazione fortemente integrata, le Amministrazioni si impegnano a non autorizzare aperture prolungate e ordinarie delle proprie biblioteche con ricorso esclusivo a personale volontario.

3.4 La gestione della raccolta documentaria

La gestione della raccolta documentaria costituisce una delle principali attività professionali del bibliotecario e rappresenta il cardine dell'offerta informativa garantita dal servizio bibliotecario, ne consegue che il livello di finanziamento – definito annualmente - dall'Ente gestore della biblioteca per lo sviluppo delle raccolte è di fondamentale importanza per l'efficacia della stessa biblioteca.

La programmazione e la pianificazione delle raccolte è in stretta relazione con le seguenti competenze e attività operative del bibliotecario:

- conoscenza della comunità da servire e dei relativi bisogni informativi;
- conoscenza del patrimonio documentario posseduto;
- conoscenza dell'offerta e delle caratteristiche della produzione editoriale;
- definizione delle scelte d'acquisto dei materiali informativi, realizzati su ogni tipo di supporto (libri, periodici, multimedia, risorse elettroniche, ecc);
- definizione di criteri di revisione e manutenzione delle raccolte e relativo scarto del materiale non più servibile;
- definizione dei criteri di accettazione dei doni e delle richieste degli utenti;
- partecipazione a politiche cooperative di sviluppo delle raccolte definite a livello sistemico.

Nella definizione dei criteri di scelta il bibliotecario dovrà utilizzare strumenti professionali di supporto e garantire un approccio scientifico all'attività di pianificazione, evitando condizionamenti di natura commerciale, ideologica o valutazioni di tipo esclusivamente personalistico.

È opportuno che la politica di sviluppo della raccolta documentaria:

- venga formalizzata;
- sia sottoposta a sistematiche valutazioni di carattere quantitativo e qualitativo;
- venga periodicamente aggiornata e/o modificata.

A questo fine le biblioteche del SBV si impegnano a redigere entro 12 mesi dall'approvazione delle presenti linee-guida un documento programmatico sulla politica di gestione delle raccolte in ottica sistemica, denominato "Carta delle Collezioni".

3.5 I servizi d'informazione, l'attività di reference e la relazione con l'utente

I principali interlocutori del bibliotecario sono gli utenti, di ogni tipologia e fascia d'età. È fondamentale che il bibliotecario ascolti, interpreti e comprenda le esigenze informative del proprio pubblico con l'obiettivo di orientarle al soddisfacimento, arricchendo le risorse offerte dalla biblioteca con la propria professionalità e dedicando tempo alla relazione con l'utente.

L'efficacia del servizio d'informazione e dell'attività di reference è garantito dalla sinergia di diversi interventi, i più importanti riguardano:

- l'assistenza, l'ascolto e l'orientamento dell'utente;
- la predisposizione di una area fisica e di una porzione della raccolta documentaria dedicata alla consultazione di materiale di carattere generale, su tutti gli ambiti del sapere;
- la predisposizione di ogni accorgimento utile per facilitare l'utilizzo autonomo e diretto della biblioteca e delle sue raccolte da parte dei vari segmenti d'utenza;
- la consulenza individuale per richieste più complesse o in favore degli utenti meno autonomi nei confronti del servizio;
- interventi formativi, diretti e indiretti ma quanto più informali, mirati ad elevare il livello di competenza dell'utente nei confronti dei propri bisogni informativi e della proprie capacità di ricerca;
- l'utilizzo di tecniche specifiche nella gestione della relazione interpersonale che evitino modalità di comunicazione invasive, autoritarie o distaccate e che garantiscano piena comprensione, riservatezza, cortesia e professionalità.

3.6 La promozione della lettura e dei servizi

La promozione della lettura è una attività qualificante che la biblioteca svolge sul territorio. L'obiettivo generale della promozione della lettura è quello di migliorare e consolidare il rapporto lettura-lettore anche in un contesto multimediale.

Le attività di promozione della lettura possono essere rivolte sia all'utenza libera (bambini, ragazzi, adolescenti, adulti, anziani) sia alle scuole o alle associazioni. Gli obiettivi principali della promozione della lettura sono:

- far conoscere le varie tipologie di libri, gli autori, gli illustratori attraverso ad esempio distribuzione di bibliografie, mostre del libro, attività ludico agonistiche, incontri con autori, ecc;
- far conoscere i libri di divulgazione scientifica, invitando esperti delle singole discipline, scrittori di libri scientifici, organizzando dibattiti, convegni, seminari su argomenti di attualità, di arte, di sport ecc;
- sviluppare nuove strategie per una educazione al piacere della lettura, far apprezzare la diversità degli stili, dei generi letterari organizzando laboratori di lettura, scrittura e di animazione teatrale;
- favorire la creazione di gruppi di lettori che possono essere gruppi di discussione, club di lettori o lettori-scrittori;
- sperimentare nuove forme di promozione della lettura che intervengano sulla motivazione e che conducano soprattutto i lettori alla conquista personale del testo;
- sperimentare attività che aiutino a costruire la propria identità di lettori

- anche attraverso attività autobiografiche;
- promuovere la lettura in un contesto multimediale, realizzando iniziative che tengano conto della integrazione testo-immagine e attività che mettano in risalto le possibili connessioni tra il libro ed altri mezzi di comunicazione;
- realizzare incontri con gruppi di utenza o con le scuole per favorire un utilizzo appropriato della biblioteca, di internet e delle risorse elettroniche e multimediali anche nell'ambito di ricerche scolastiche o personali e della conoscenza in genere.

Per svolgere le attività di promozione della lettura e' spesso indispensabile la collaborazione con altre professioni : animatori, pedagogisti, esperti di discipline scientifiche ecc. Tuttavia e' compito inderogabile del bibliotecario programmare, coordinare, sovrintendere e valutare le attività di promozione soprattutto quando queste vengono realizzate con personale esperto, esterno alla biblioteca.

3.7 Organizzazione e procedure di lavoro

Attraverso l'adesione al SBV, i Comuni attuano una forte integrazione delle risorse e dei servizi erogati dalle proprie biblioteche. Tale forma di cooperazione permette di ampliare la tipologia e la qualità dei servizi bibliotecari resi all'utenza, garantendone nel contempo efficienza ed economicità. Per queste ragioni risulta necessario predisporre - a livello di Sistema - strumenti tecnici, procedure di lavoro, modalità di monitoraggio e meccanismi decisionali capaci di garantire omogeneità nello svolgimento dell'attività ordinaria delle biblioteche.

In conseguenza di ciò, le biblioteche SBV si impegnano ad adottare e seguire le indicazioni operative espresse nel "manuale delle procedure di lavoro" e in altri documenti tecnici di maggiore dettaglio, predisposti, diffusi ed aggiornati dal Sistema Bibliotecario, a seguito dell'iter di approvazione degli stessi da parte degli organi decisionali competenti. E' responsabilità del direttore di biblioteca fare in modo che ogni operatore - a qualsiasi titolo attivo nella propria biblioteca - conosca il contenuto e si attenga a tali disposizioni.

Per meglio disciplinare le relazioni tra centro-servizi e biblioteca e per formalizzare i requisiti di accesso e le caratteristiche di produzione dei servizi cooperativi, il Sistema Bibliotecario si impegna a redigere entro 12 mesi dall'approvazione delle presenti linee-guida, un documento - ad aggiornamento annuale, in quanto influenzato dall'elaborazione e dall'approvazione del bilancio preventivo - denominato "Contratto di servizio", che disciplini le caratteristiche di ogni servizio erogato in termini di livelli qualitativi e quantitativi, condizioni di fornitura, tempistiche e sistemi di monitoraggio.

3.8 La gestione dei solleciti e dei pagamenti per ritardata riconsegna

Il servizio di prestito prevede un tempo massimo di utilizzo del documento al termine del quale il materiale deve essere riconsegnato in biblioteca affinché possa essere utilizzato da altri utenti. Di norma e' garantito ad ogni utente la possibilità di chiedere il rinnovo del prestito, ossia una dilazione del termine di riconsegna, a patto che il documento non sia prenotato da un altro utente o soggetto a specifiche restrizioni.

Queste semplici regole permettono un accesso ampio e flessibile al patrimonio delle biblioteche, tutelando nel contempo la possibilità di prenotare il materiale

temporaneamente non disponibile perché utilizzato da altri utenti.

Al fine di garantire la corretta e tempestiva circolazione del materiale documentario, le biblioteche del SBV si impegnano a realizzare una sistematica attività di sollecito dei documenti non restituiti entro i termini, tramite comunicazioni personalizzate agli utenti ritardatari. Tali comunicazioni vengono inoltrate rispettando prioritariamente la modalità di contatto preferita dall'utente. Se la prima comunicazione di sollecito non sortisce alcun effetto, si procede con l'invio postale di comunicazioni scritte.

Le biblioteche SBV si impegnano a realizzare tale procedura in modo sistematico e con una periodicità che – salvo specifiche difficoltà organizzative nel gestirne i carichi di lavoro derivanti – viene definita a livello sistemico.

Per dare maggiore incisività all'attività di sollecito – accanto ad una costante campagna informativa che invita alla puntualità nelle restituzioni - sono previsti pagamenti per il materiale riconsegnato oltre i termini stabiliti e altri provvedimenti restrittivi, quali la sospensione temporanea dai servizi bibliotecari, per comportamenti più gravi.

I Comuni aderenti al SBV si impegnano a definire l'entità dei pagamenti per ritardata riconsegna sulla base di logiche condivise e articolazioni quanto più omogenee, al fine di permettere la formalizzazione di regole semplici nell'interazioni tra utenti e biblioteche del Sistema. L'allegato 2 "Principi di applicazione e articolazione dei pagamenti per ritardata riconsegna dei materiali presi in prestito" – impegnativo per i Comuni aderenti al Sistema - definisce nel dettaglio le modalità operative di esborso di tali somme da parte degli utenti ritardatari. L'entità delle somme richieste è definita dall'organo politico del Sistema (Conferenza dei Sindaci) su proposta dell'organo tecnico (Commissione Tecnica) e successivamente accolta da ogni Amministrazione Comunale; in assenza di modifiche, l'entità di tali esborsi viene annualmente confermata congiuntamente all'allegato 3 "Tariffe in vigore nelle biblioteche SBV", parte integrante del Bilancio Preventivo.

3.9 Il sistema informativo e le attrezzature informatiche

Al fine di realizzare il massimo livello d'integrazione operativa tra le biblioteche si è convenuto (ex art.5, lettera d della convenzione) di assegnare al Sistema Bibliotecario la pianificazione, la progettazione, l'architettura, la gestione tecnica, amministrativa e contrattuale – diretta o appaltata a fornitori e consulenti esterni - del sistema informativo adottato dalle biblioteche del SBV. Per sistema informativo si intendono: i sistemi operativi, i software applicativi biblioteconomici, di servizio, di posta-elettronica e di office-automation, l'architettura e la configurazione della rete geografica, le specifiche tecniche delle reti locali, delle linee di connettività, dei relativi apparati di comunicazione e delle attrezzature informatiche utilizzabili nelle biblioteche.

Di conseguenza, è responsabilità del Sistema Bibliotecario garantire nel tempo il funzionamento, la manutenzione e lo sviluppo dell'intera infrastruttura tecnologica, nonché l'addestramento dei bibliotecari sull'utilizzo di tali strumenti. È invece responsabilità delle biblioteche e delle relative Amministrazioni Comunali adottare le specifiche tecniche definite dal Sistema su tali temi, sia nella gestione ordinaria che in occasione di trasferimento, ristrutturazione o edificazione di nuovi punti di servizio.

Qualora si ritenesse opportuno connettere ed integrare la rete informatica della singola biblioteca con la rete della Amministrazione Comunale di riferimento, il Sistema Bibliotecario si rende disponibile a fornire indicazioni orientative in merito.

Per fluidificare, razionalizzare ed economizzare la gestione e lo sviluppo della rete

informatica delle biblioteche, il Sistema attiva periodicamente procedure centralizzate d'appalto per la fornitura di hardware e connettività'.

3.10 Il sito web e i servizi on-line

Le biblioteche del SBV, riconoscendo le potenzialità offerte dalle attuali modalità di comunicazione, si impegnano a offrire informazioni e servizi utilizzando gli strumenti tecnologici a disposizione. Per queste ragioni il Sistema:

- dispone di un sito web, tramite il quale sono costantemente fornite informazioni ed è possibile accedere ad alcuni servizi bibliotecari in modalità on-line;
- dispone di caselle di posta elettronica dedicate ad ogni biblioteca e ad ogni operatore;
- dispone di accessi ad internet in tutte le biblioteche, ad uso dei bibliotecari e dell'utenza.

È responsabilità del Sistema garantire il funzionamento tecnico del sito, la redazione dei contenuti inerenti i servizi di Sistema e la formazione dei bibliotecari per l'utilizzo del software per la redazione di contenuti web.

È responsabilità delle biblioteche sviluppare e aggiornare le sezioni del sito dedicate alla propria struttura e utilizzare attivamente la posta elettronica per le comunicazioni di servizio verso le altre biblioteche e l'utenza.

3.11 La pianificazione ed il monitoraggio dei servizi

Considerata la forte interdipendenza funzionale e la condivisione delle risorse umane, documentarie, strumentali e finanziarie delle biblioteche SBV a vantaggio dell'intero bacino d'utenza del Sistema, risulta necessario prevedere ed effettuare una dettagliata attività di monitoraggio del fabbisogno informativo e delle caratteristiche socio-demografiche del bacino d'utenza, dei servizi erogati al pubblico e dei processi di produzione dei servizi stessi. Queste attività permettono di pianificare e valutare l'andamento del Sistema nel suo insieme e le performances delle singole biblioteche aderenti.

Per garantire la raccolta, l'elaborazione e l'analisi di tali informazioni – fondamentali per la pianificazione degli interventi e la definizione di politiche di servizio a carattere sistemico e locale orientate al miglioramento – le biblioteche SBV implementano un sistema di monitoraggio che permette di elaborare annualmente:

- macro-indicatori di servizio sull'attività delle biblioteche;
- indicatori di maggiore dettaglio relativi all'utilizzo delle raccolte librarie e documentarie;
- analisi delle caratteristiche socio-demografiche del bacino d'utenza di riferimento;
- confronti dei risultati ottenuti dalle biblioteche e dal Sistema rispetto a standard-obiettivo, definiti da autorevoli Enti di settore (Regione Lombardia, Associazione Italiana Biblioteche, International Federation of Library Associations).

All'interno di questo processo vengono definite le seguenti responsabilità:

- il SBV : a) fornisce gli strumenti operativi per effettuare le elaborazioni; b) elabora e

comunica annualmente ai propri Organi decisionali l'esito delle analisi; c) definisce i livelli minimi, medi e di eccellenza degli indicatori di performances delle biblioteche SBV.

- Le biblioteche: a) comunicano al Sistema le informazioni richieste (qualora esterne al sistema informativo, come nel caso delle risorse finanziarie utilizzate); b) producono e analizzano report periodici e consuntivi relativi alle proprie prestazioni.
- Le Amministrazioni Comunali: a) si impegnano ad utilizzare tali informazioni per la pianificazione degli interventi di miglioramento delle proprie biblioteche, nel tentativo di raggiungere gli standard-obiettivo definiti a livello di Sistema; b) utilizzano tali standard-obiettivo come termini di comparazione dei risultati della propria biblioteca in documenti programmatici e di pianificazione (PEG, carta dei servizi, ecc).

In particolare, il SBV definisce e comunica annualmente alle Amministrazioni gli esiti dei monitoraggi, nonché gli standard-obiettivo ed i livelli minimi di servizio previsti per le biblioteche della rete. Tale aggiornamento annuale costituisce parte integrante del presente documento ed è disposto nella sezione "Allegati", al titolo: "Indicatori di performances e standard-obiettivo delle biblioteche SBV".