

Dato che nelle biblioteche dell'Alto Adige il personale per l'80 per cento è femminile, viene usata la forma femminile.

| Settore  | Integrazione della biblioteca nell'organizzazione aziendale del Comune  |
|--|---|
| Situazione di partenza   | Nella maggior parte dei casi le biblioteche non si trovano all'interno del Municipio, bensì in sedi distaccate. Per questa ragione esse spesso sono scarsamente integrate nell'organizzazione aziendale del Comune: l'informazione e la comunicazione sono più difficoltose e ci si ricorda di queste strutture solo quando sorge qualche problema. Spesso, inoltre, manca una definizione precisa delle modalità di interazione fra i vari servizi comunali e la biblioteca. La problematica viene ulteriormente acuita dalle situazioni lavorative atipiche e dagli orari di lavoro particolari esistenti nella biblioteca. |
| Problematiche  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La biblioteca come struttura organizzativa</li> <li>• Informazione e comunicazione</li> <li>• Rilevamento trasparente e documentazione dei tempi e degli orari di lavoro</li> </ul>  |
| <b>La biblioteca come struttura organizzativa</b>  |   |
| <b>Misura/raccomandazione</b>  |   |
| Non tutte le biblioteche gestite professionalmente costituiscono strutture organizzative proprie all'interno del Comune di appartenenza. Se la biblioteca non si trova all'interno del Municipio, dovrebbe in ogni caso essere una struttura organizzativa comunale a sé stante, tanto più che la bibliotecaria coordina in genere numerose volontarie.  |   |
| <b>Informazione e comunicazione</b>  |   |
| <b>Misura/raccomandazione</b>  |   |
| <p>Per migliorare il flusso informativo possono essere utili le seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• colloqui di servizio istituzionalizzati fra il personale della biblioteca e la segretaria comunale</li> <li>• incontro fra la segretaria comunale e gli addetti alla biblioteca almeno una volta l'anno</li> <li>• partecipazione della responsabile della biblioteca alle riunioni generali di servizio che si svolgono in Comune</li> <li>• coinvolgimento del personale della biblioteca nelle manifestazioni aziendali del Comune</li> <li>• partecipazione della segretaria comunale al colloquio conclusivo per il conseguimento della certificazione di qualità</li> <li>• accesso del personale della biblioteca a tutte le comunicazioni generali (digitali o cartacee) rivolte ai dipendenti comunali</li> <li>• accesso del personale della biblioteca all'intranet del Consorzio dei Comuni (p. es. per consultare le iniziative di aggiornamento).</li> </ul> |   |
| <b>Rilevamento trasparente e documentazione dei tempi e degli orari di lavoro</b>  |   |
| <b>Misura/raccomandazione</b>  |   |
| Per garantire la necessaria trasparenza e tracciabilità nel rilevamento dei tempi di lavoro il personale della biblioteca utilizza un cartellino marcatempo se questo viene utilizzato abitualmente anche dai dipendenti del Comune (i programmi di rilevamento dei tempi consentono anche l'accesso tramite telefono o computer).   |   |

| Settore                | Collaborazione biblioteca /contabilità  |
|------------------------|---|
| Situazione di partenza | La biblioteca quale centro di informazione, istruzione e cultura ha innanzitutto il compito di mettere a disposizione di tutti i gruppi sociali opere quali libri, riviste, supporti audio, film, ecc. Essa deve essere perciò aggiornata, veloce e flessibile per rispondere in modo mirato ai desideri dell'utenza. Questo vale principalmente per l'acquisizione di libri e media, una delle attività di maggior rilievo per una biblioteca. Occorre altresì tenere conto della particolare situazione dell'Alto Adige quale territorio in maggioranza germanofono all'interno di uno stato viceversa di lingua italiana, circostanza che rende necessario acquistare media (soprattutto riviste) nei paesi esteri di lingua tedesca. È dunque indispensabile che le biblioteche altoatesine acquistino libri e media anche all'estero <sup>1</sup> ed espletino la loro funzione di divulgazione letteraria invitando alle manifestazioni per bambini, giovani e adulti autrici e autori da altri paesi germanofoni, essendo la scelta in Alto Adige quanto mai limitata e dunque rapidamente esaurita. |
| Problematiche          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• stesura del bilancio di previsione della biblioteca</li> <li>• fatture estere</li> <li>• pagamento mediante carta di credito</li> </ul>  |

### Elaborazione del budget della biblioteca

#### Misura/raccomandazione

La classificazione del budget di una biblioteca ne riflette le attribuzioni.

Vi dovrebbero pertanto figurare le seguenti voci di spesa<sup>2</sup>:

- acquisto di libri e media (audiolibri, DVD, CD-ROM, giochi per console, giochi, riviste, quotidiani)
- ulteriori servizi: supporto EDP, servizi del Bibliotheksverband Südtirol, spese per lavori grafici, ...
- acquisti vari: materiali per la biblioteca, copertine, ulteriore materiale di consumo
- svolgimento di manifestazioni: onorari, organizzazione, rinfresco, etc.

<sup>1</sup> Questo vale in particolare per le grandi biblioteche. Per quanto riguarda invece le manifestazioni, il problema riguarda le biblioteche di ogni genere e dimensione.

<sup>2</sup> Vedasi anche il documento: "Biblioteche pubbliche: standard minimi".

**Fatture estere****Misura/raccomandazione**

La biblioteca evita di effettuare ordini all'estero. Il conferimento di incarichi e ordini all'estero è limitato al settore delle manifestazioni, dove il ricorso ad autrici e relatrici stranieri è indispensabile, e ai casi in cui un determinato prodotto non sia reperibile altrimenti. Fanno eccezione le biblioteche centro di sistema. In caso di necessità relatrici/autrici straniere possono essere incaricate tramite il Bibliotheksverband Südtirol.

**Pagamento con carta di credito****Misura/raccomandazione**

L'acquisto in librerie-online risp. nell'ambito dei e-book e contenuti elettronici spesso può essere effettuato solo tramite carta di credito. La biblioteca per questo riceve una propria carta di credito oppure utilizza quella del Comune. Spese di piccole entità dovrebbero essere gestite tramite il servizio di economato.

| Settore                | Personale   |
|------------------------|---|
| Situazione di partenza | <p>Le attività principali delle biblioteche quali "centri di informazione, istruzione e cultura, nonché luoghi di aggregazione e comunicazione"<sup>3</sup> comportano situazioni lavorative atipiche per l'organizzazione di un Comune (analogamente a quanto accade per il personale del centro di riciclaggio o della polizia locale). Tali situazioni si caratterizzano per i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• apertura regolare anche il sabato (sei giorni lavorativi a settimana)</li> <li>• orari adeguati alle esigenze dell'utenza nei giorni feriali (apertura anche pomeridiana, spesso oltre le 18.00)</li> <li>• manifestazioni serali pubbliche</li> <li>• impegni serali dovuti alla collaborazione con partner locali e alle riunioni del consiglio di biblioteca o del comitato per l'educazione permanente, del quale la biblioteca fa parte di diritto.</li> </ul> <p>Ne conseguono due ordini di problemi, particolarmente sentiti nelle <i>one person libraries</i>: la copertura degli orari di apertura della biblioteca in caso di assenza della bibliotecaria e l'accumulo di ore di straordinario.</p> <p>In molti casi, infatti, la bibliotecaria non ha nessuno che in caso di necessità la possa sostituire nel servizio di base, garantendo la copertura del front office durante gli orari di apertura. Se la bibliotecaria non riesce a organizzarsi per conto proprio una sostituzione ricorrendo a personale volontario, la biblioteca non apre.</p> <p>Quanto al cumulo di straordinari, esso è dovuto da un lato alla situazione lavorativa atipica, dall'altro anche all'orario di apertura prolungato che sottrae tempo all'attività di preparazione e programmazione dei servizi (back office).</p> |
| Problematiche          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sostituzione in caso di ferie, aggiornamento o malattia per coprire gli orari di apertura del front office</li> <li>• servizi esterni</li> <li>• partecipazione a corsi di aggiornamento e viaggi di studio all'estero</li> <li>• rapporto fra l'attività di front office e quella di back office</li> <li>• concorsi per posti a tempo determinato e indeterminato nella biblioteca</li> <li>• accordi per il pagamento o il recupero delle ore di straordinario</li> <li>• passaggio dalla gestione volontaristica alla conduzione professionale</li> </ul>  |

<sup>3</sup> Citazione dal D.P.P. 04.03.1996, n. 13.

| <b>Sostituzione in caso di ferie, aggiornamento o malattia per coprire gli orari di apertura del front office</b>   |
|---|
| <p><b>Misura/raccomandazione</b></p> <p>Il Comune si adopera per garantire l'apertura in assenza della bibliotecaria.<br/>Le misure praticabili a tal fine sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nei Comuni con una gestione professionale della biblioteca vi è, oltre alla bibliotecaria, una persona che si occupa delle collaborazioni volontarie, conosce le volontarie e sa dove e come contattarli/e per organizzare una sostituzione in caso di malattia, ferie, aggiornamento o altri motivi di assenza della bibliotecaria</li> <li>• l'amministrazione dispone di una dipendente appositamente addestrata che, in casi urgenti, si può occupare dei prestiti coprendo gli orari di apertura della biblioteca</li> <li>• il personale volontario esterno che si impegna ad effettuare la sostituzione per ferie o maternità viene remunerato</li> <li>• i servizi di biblioteca possono essere gestiti congiuntamente da più Comuni; in questo modo per coprire eventuali assenze il personale può essere impegnato anche per Comuni diversi. Legge provinciale 16.11.2017, n. 18 "Riordino degli enti locali"</li> <li>• il Bibliotheksverband Südtirol offre un servizio "jolly"/banco.</li> </ul> |
| <b>Servizi esterni</b>  |
| <p><b>Misura/raccomandazione</b></p> <p>I servizi esterni comprendono essenzialmente le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visionamento, selezione e acquisto di opere presso le librerie locali al fine di garantire scelte rispondenti alle esigenze dell'utenza e ridurre il più possibile il numero degli acquisti sbagliati</li> <li>• partecipazione a gruppi di lavoro per l'elaborazione di iniziative e progetti a livello comprensoriale, con ricadute positive per le singole biblioteche (soprattutto <i>one person libraries</i>) in termini di riduzione dei costi e della mole di lavoro per le singole iniziative</li> <li>• partecipazione a gruppi di lavoro tecnici per lo scambio di esperienze fra biblioteche</li> <li>• partecipazione agli incontri comprensoriali<sup>4</sup></li> <li>• partecipazione alle conferenze/agli incontri dell'Ufficio Biblioteche e lettura e del Bibliotheksverband Südtirol<sup>5</sup></li> <li>• partecipazione della bibliotecaria come membro della commissione di concorso oppure come auditor del sistema di quality management altoatesino</li> <li>• aggiornamenti in Italia e all'estero</li> </ul>                                       |

<sup>4</sup> Previsti negli standard qualitativi per le biblioteche della Provincia Autonoma di Bolzano, Ufficio Biblioteche e lettura.

<sup>5</sup> Previsti negli standard qualitativi per le biblioteche della Provincia Autonoma di Bolzano, Ufficio Biblioteche e lettura.

## **Partecipazione a corsi di aggiornamento e viaggi di istruzione**

### **Misura/raccomandazione**

La particolare situazione formativa nel settore bibliotecario (caratterizzata da un numero elevato di persone provenienti da altri ambiti professionali) e i costanti mutamenti delle condizioni operative (evoluzione dei media, digitalizzazione) accrescono l'importanza di un aggiornamento continuo. Quest'ultimo comprende anche la partecipazione a viaggi di studio specializzati e ad altre iniziative formative organizzate all'estero per il personale bibliotecario<sup>6</sup>.

Si raccomanda la partecipazione ad almeno venti ore annue di aggiornamento per la bibliotecaria professionale<sup>7</sup>. Per far fronte al maggiore fabbisogno formativo di una bibliotecaria alla prima assunzione sono inoltre previsti corsi base organizzati dall'Ufficio Biblioteche e lettura e stage presso altre biblioteche. Il Consorzio dei Comuni rinvia alla sua brochure di aggiornamento ai corsi formativi specifici per le biblioteche dell'Ufficio Biblioteche e lettura nonché del Bibliotheksverband Südtirol.

## **Rapporto fra l'attività di front office e quella di back office**

### **Misura/raccomandazione**

Il lavoro in biblioteca si compone di attività di front office (principalmente prestito e consulenza) e di attività di back office, destinate alla predisposizione dei servizi offerti dalla struttura. Secondo gli standard internazionali il rapporto fra front office e back office dovrebbe essere di 30 a 70<sup>8</sup>. Per incrementare la percentuale delle attività di back office possono essere adottate le seguenti misure:

- assunzione di stagiste durante le vacanze estive
- esternalizzazione di determinati servizi (p. es. catalogazione, etichettatura, lavori grafici)
- impiego di personale volontario
- contratti a progetto a tempo determinato
- richiesta di prestatrici di servizio civile (possibilità limitata, durata massima di un anno; servizio civile provinciale volontario e servizio sociale volontario)
- impiego di personale proveniente da altri settori dell'amministrazione comunale
- distacco di personale fra istituzioni diverse

---

<sup>6</sup> Le linee guida IFLA-UNESCO per le biblioteche pubbliche, uscite nel 2001, prevedono che un terzo del personale (escluso quello ausiliario) sia composta da bibliotecarie qualificate (pagina 59).

<sup>7</sup> Previsti negli standard qualitativi per le biblioteche della Provincia Autonoma di Bolzano, Ufficio Biblioteche e lettura.

<sup>8</sup> Vedasi piano delle biblioteche della Conferenza tedesca delle biblioteche (Deutsche Bibliothekskonferenz), 1973, pagina 72.

|   |
|---|
| <b>Concorsi per posti a tempo determinato e indeterminato</b>   |
| <b>Misura/raccomandazione</b>   |
| <p>Si raccomanda la messa a concorso di posti di bibliotecaria, della 6<sup>a</sup> o 7<sup>a</sup> qualifica funzionale.<sup>9</sup><br/>         La commissione di concorso è composta dalla segretaria comunale e da due persone provenienti dal settore bibliotecario (Ufficio biblioteche e lettura, bibliotecarie esperte del comprensorio).<br/>         Il programma d'esame verterà principalmente su contenuti attinenti alla biblioteca.</p> <p>Modulo: Raccomandazioni dell'Ufficio biblioteche e lettura in merito ai contenuti del concorso</p> |
| <b>Accordi per il pagamento o la compensazione delle ore di lavoro straordinario</b>  |
| <b>Misura/raccomandazione</b>   |
| <p>All'inizio di ogni anno il fabbisogno di ore aggiuntive viene stimato sulla base del programma annuale e del relativo piano di attività. La segretaria comunale e la bibliotecaria stabiliscono in forma scritta se queste ore dovranno essere pagate e/o compensate. La bibliotecaria annota le ore, nel caso in cui la biblioteca non sia collegata a un sistema elettronico segnatempo.</p> <p>Modulo: Accordo sull'orario lavorativo</p>   |
| <b>Passaggio dalla gestione volontaristica alla conduzione professionale</b>  |
| <b>Misura/raccomandazione</b>   |
| <p>Se il Comune è troppo piccolo per assumere in proprio una bibliotecaria professionale, esso può stipulare convenzioni con altri Comuni per gestire congiuntamente le rispettive biblioteche.<sup>10</sup><br/>         Un posto di bibliotecaria a tempo pieno non dovrebbe essere suddiviso fra più di due Comuni. A partire da 2.500 abitanti si raccomanda l'assunzione di una bibliotecaria professionale.</p> <p>Modulo: convenzione fra due Comuni per la gestione congiunta di biblioteche</p>  |

<sup>9</sup> La Provincia si assume il 40 per cento della spesa per il personale se la direzione della biblioteca viene affidata, previo concorso, a una bibliotecaria di 6 o 7 QF con specializzazione.

<sup>10</sup> Legge provinciale 16.11.2017, n. 18 "Riordino degli enti locali".

<sup>11</sup> Vedasi anche Bibliotheksplan 2021.

| Settore   | Il volontariato nelle biblioteche  |
|---|--|
| Situazione di partenza  | <p>In Alto Adige esistono biblioteche pubbliche a conduzione interamente volontaristica; la maggior parte di queste sono gestite dal Comune.</p> <p>In queste biblioteche la funzione di direzione viene svolta da una responsabile che opera a titolo onorifico.</p> <p>Vi è poi la collaborazione volontaria nelle biblioteche a gestione professionale: praticamente nessuna biblioteca a gestione professionale può infatti rinunciare all'apporto del personale volontario. Questo vale anche per le biblioteche centro di sistema.</p> <p>I volontari sono dunque un pilastro importante e irrinunciabile del sistema bibliotecario altoatesino, ferma restando comunque la distinzione fra la direzione volontaria di una biblioteca e la collaborazione volontaria all'interno della stessa. Per quanto riguarda la direzione volontaria, i Comuni hanno attualmente grandi difficoltà a reperire nuove leve disposte a succedere a coloro che per motivi di età abbandonano l'attività.</p> <p>Un mansionario per responsabili e personale volontario delle biblioteche è stato rielaborato nell'ambito del Bibliotheksplan 2021.</p> |
| Problematiche   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accordi fra il Comune e il personale volontario</li> <li>• Collaborazione fra biblioteca ed ente gestore</li> <li>• Funzione direttiva nelle biblioteche a conduzione volontaristica</li> <li>• Reclutamento, inserimento, affiancamento di nuovi collaboratori e collaboratrici</li> <li>• Rimborso spese</li> <li>• Assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità civile</li> <li>• Forme di riconoscimento</li> </ul>   |
| <b>Accordi fra il Comune e il personale volontario</b>  |  |
| <b>Misura / raccomandazione</b>   |  |
| <p>Al fine di garantire la massima trasparenza la collaborazione volontaria si basa su un accordo sottoscritto dall'ente gestore e dall'interessata, la cui collaborazione viene così riconosciuta in modo ufficiale e vincolante. Tale accordo dovrebbe riportare almeno i seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indicazione del carattere volontario dell'attività svolta</li> <li>• durata, estensione e tipologia della collaborazione</li> <li>• indicazione della persona di riferimento</li> <li>• indicazione dell'obbligo di riservatezza</li> <li>• indicazione relativa all'assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità civile</li> <li>• introduzione alla sicurezza sul lavoro e informativa sulla privacy.</li> </ul> <p>L'accordo può comprendere anche forme di riconoscimento dell'attività di volontariato (p. es. partecipazione a corsi di aggiornamento) e modalità di</p> |  |

|   |
|---|
| <p>risoluzione della collaborazione.</p> <p>Modulo: Accordo per la collaborazione volontaria e modelli in merito alla protezione dei dati personali</p>   |
| <p><b>Collaborazione biblioteca–ente gestore</b></p>  |
| <p><b>Misura / raccomandazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nelle biblioteche comunali a conduzione volontaristica la gestione amministrativa del personale volontario viene effettuata dal Comune. La responsabile della biblioteca funge da collegamento.</li> <li>• Nei Comuni la cui biblioteca è gestita da personale professionale vi è una persona che, insieme alla bibliotecaria, si occupa del personale volontario: essa conosce le persone, sa come e dove rintracciarle e, in caso di assenza della bibliotecaria per malattia, ferie, aggiornamento o altro, ne organizza la sostituzione in modo da garantire gli orari di apertura della biblioteca.</li> </ul> <p>Modulo: Tabella per il rilevamento del personale volontario</p>  |
| <p><b>Funzione direttiva nelle biblioteche a conduzione volontaristica</b></p>  |
| <p><b>Misura / raccomandazione</b></p> <p>La direzione delle biblioteche a conduzione volontaristica deve essere remunerata, poiché la responsabilità e il tempo dedicato a tale attività eccedono ampiamente l'impegno di un normale volontariato.</p> <p>Possibili modalità di remunerazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incarico della responsabile con attività di lavoro autonomo occasionale e pagamento in base a nota spese<sup>11</sup></li> </ul> <p>Stante la crescente difficoltà di reperire personale volontario per la direzione di una biblioteca si ricorda anche la possibilità di affidare tale funzione a una dipendente del Comune (come accade a Selva dei Molini, Luson e Anterivo).</p> <p>Alla funzione direttiva è associato l'obbligo di frequentare il corso base per la direzione di biblioteche organizzato dall'Ufficio Biblioteche e lettura.</p> |

---

<sup>11</sup> Le note spese fino a 5.000,00 € (importo complessivo di tutti i pagamenti incassati dall'incaricata per attività di lavoro autonomo occasionale) sono soggette soltanto a ritenuta d'acconto del 20 per cento. In caso di superamento di questa soglia è obbligatoria l'iscrizione alla gestione separata dell'INPS e devono essere pagati i contributi INPS.

## Reclutamento, inserimento e affiancamento di nuovo personale volontario

### Misura / raccomandazione

- L'ente gestore può ricercare nuovo personale tramite appelli pubblicati nel notiziario comunale e sul sito, volantini, avvisi e contatti personali.
- La selezione del personale volontario viene effettuata attraverso un colloquio.
- Viene offerta la possibilità di trascorrere una giornata all'interno della struttura per conoscerne il funzionamento.
- Prima dell'inizio dell'attività viene effettuato un addestramento da parte della bibliotecaria professionale o della direttrice volontaria sulla base del mansionario.
- Il nuovo personale volontario viene presentato all'ente gestore (segretaria comunale, sindaca, assessora competente)
- Il nuovo personale volontario viene presentato sul sito della biblioteca (o del Comune) e/o nel notiziario comunale.
- Ogni nuova volontaria ha una persona di riferimento.

Modulo:

- Mansionario per volontarie
- Traccia per il colloquio con le interessate
- Esempio di avviso per la ricerca di personale volontario

## Rimborso spese

### Misura / raccomandazione

Può accadere che il personale volontario debba sostenere delle spese durante lo svolgimento della propria attività (p. es. spese di viaggio per effettuare commissioni, partecipare ad aggiornamenti o trasportare pacchi di libri e media, oppure spese per la decorazione della biblioteca e l'acquisto di materiale).

Le spese documentate devono essere rimborsate senza iter burocratici gravosi, se necessario anche tramite il servizio di economato.

Modulo: Modulo rimborso spese

## Assicurazione contro gli infortuni e la responsabilità civile

### Misura / raccomandazione

Il personale volontario è coperto dai rischi di responsabilità civile tramite l'assicurazione RC del Comune e dagli infortuni tramite la polizza di assicurazione compresa nell'iscrizione al Bibliotheksverband Südtirol. La volontaria si iscrive al Bibliotheksverband Südtirol prima di iniziare la propria attività e il Comune si fa carico della relativa quota associativa.

Modulo: Modulo di iscrizione al Bibliotheksverband Südtirol

## Forme di riconoscimento dell'opera di volontariato

### Misura / raccomandazione

Le biblioteche a conduzione volontaristica non sono associazioni, ma svolgono ugualmente un servizio essenziale per la collettività. Per questo motivo l'ente gestore è chiamato ad esprimere il proprio riconoscimento nei confronti del personale volontario e a farsi portavoce delle esigenze della biblioteca.

Tale riconoscimento può manifestarsi, ad esempio, nel sincero apprezzamento da parte dell'ente gestore, o attraverso il conferimento di un attestato di benemerenzza dopo un certo numero di anni di collaborazione. Queste e altre possibilità sono indicate nel documento "Forme di riconoscimento".

Modulo: Forme di riconoscimento del lavoro di volontariato prestato presso la biblioteca