

**ALLEGATO "A"**  
**AL CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO AFFIDAMENTO SERVIZI BIBLIOTECARI PER IL COMUNE DI MANTOVA**

**ARTICOLO 1- Elenco delle attività relative ai servizi di FRONT OFFICE (art. 2 lettera B)**

I servizi sono riconducibili alle seguenti macroattività:

- A. SERVIZI DI GESTIONE DEL PUBBLICO E DEGLI SPAZI: ACCOGLIENZA, SORVEGLIANZA E ASSISTENZA**
- B. GESTIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E RESTITUZIONE**
- C. GESTIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO**
- D. INTERNET E POSTAZIONI MULTIMEDIALI**
- E. SERVIZI DI REFERENCE**
- F. GESTIONE INCASSI**
- G. SERVIZI COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO**

i cui contenuti vengono di seguito così dettagliati:

**A – SERVIZI DI GESTIONE DEL PUBBLICO E DEGLI SPAZI: ACCOGLIENZA, SORVEGLIANZA E ASSISTENZA**

- Accoglienza del pubblico e servizio di prima informazione, con particolare riguardo all'offerta dei servizi bibliotecari,
- Informazioni bibliografiche e fattuali agli utenti sulla base delle risorse informative presenti in sede compresa la consultazione delle banche dati
- sorveglianza delle sale e controllo del rispetto del regolamento e delle norme comportamentali degli utenti in biblioteca segnalazione di situazioni problematiche al personale comunale;
- gestione dei materiali informativi da esporre e da mantenere aggiornati e ordinati;
- gestione del centralino telefonico anche con indirizzamento richieste telefoniche a servizi e uffici
- assistenza al pubblico per l'utilizzo delle fotocopiatrici e delle stampanti, alimentazione carta e cambi toner per le sale al pubblico, con segnalazione di eventuali guasti e problemi al personale comunale;
- accensione al mattino e spegnimento alla sera di tutti i PC in uso.
- l'apertura e chiusura degli ingressi e delle finestre delle sale delle Biblioteche
- gestione dell'utilizzo delle postazioni multimediali, informatiche, di ascolto e visione anche per utenti diversamente abili
- gestione delle richieste telefoniche degli utenti relative dei servizi delle biblioteche e dei volumi soggetti al prestito
- controllo delle scorte di materiali di consumo e stampati vari, con tempestiva comunicazione ai Responsabili delle Biblioteche della necessità di rifornimento;
- il supporto all'utente nell'utilizzo di particolari strumentazioni e tecnologie, esempio: lettore microfilm, videoingranditore, ecc
- la verifica di assenza di pubblico nelle Sale alla chiusura della biblioteca.
- raccolta delle richieste di prestito interbibliotecario provenienti da utenti in sede.

**B – GESTIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E RESTITUZIONE**

**b1 iscrizioni e servizi d'accesso**

- Iscrizione degli utenti ai vari servizi delle biblioteche in conformità con le norme e le procedure previste dalle modalità d'accesso ai servizi, ivi compresi il controllo dei documenti richiesti agli utenti, l'aggiornamento dei dati anagrafici e l'assistenza nella compilazione dei moduli;
- consegna della tessera e degli altri materiali informativi per i nuovi utenti, con eventuali delucidazioni se richieste;

**b2 prestito e restituzione**

- registrazione secondo le norme del Servizio Biblioteche, dei prestiti agli utenti e dei rientri, dei rinnovi e delle prenotazioni utilizzando le procedure di SBN comprese l'attivazione e la disattivazione dell'antitaccheggio, la predisposizione dell'etichetta elettronica RFID sui documenti e il controllo delle postazioni di autoprestito.
- supporto al servizio di prestito interbibliotecario e all'ufficio catalogazione (buste, distinta bibliobus, sistemazione/eliminazione cartoni, ecc.)
- informazione telefonica agli utenti relativa alla disponibilità del materiale prenotato, desiderata, ecc
- supporto nel reperimento del materiale documentario a scaffale aperto
- ricezione della posta ed esposizione dei giornali in emeroteca su richiesta del personale bibliotecario;
- registrazione delle proroghe, delle richieste di prestito e delle prenotazioni di documenti al momento non disponibili, tramite l'applicativo in uso;
- registrazione manuale del prestito, delle restituzioni, delle prenotazioni, delle richieste di prestito e dei rinnovi e successiva immissione dei dati nel sistema nei casi di interruzione del servizio automatizzato;
- controllo e gestione delle prenotazioni e dei desiderata disponibili agli utenti compreso l'invio delle notifiche
- controllo della "situazione utente" in fase di restituzione,

#### **C – GESTIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO**

- accurato riordino delle sale, comprese le sezioni ragazzi e bambini, videoteca
- Smistamento dei documenti rientrati dal prestito, controllo del dispositivo antitaccheggio,
- interventi concordati di prima manutenzione sui documenti per il buon mantenimento della collezione
- collocazione a scaffale di documenti di nuova accessione e ricollocazione accurata e tempestiva a scaffale di documenti rientrati dal prestito o consultati in sede,
- verifica della corretta collocazione dei volumi, delle riviste e altri documenti a scaffale secondo le modalità in essere nelle biblioteche, riordino di intere sezioni o di parti di esse;
- ricerca di documenti a scaffale su richiesta del personale bibliotecario (ad esempio per l'allestimento di vetrine) o nell'ambito di controlli di routine (ad esempio documenti segnalati come fuori posto o di cui l'utente contesta il mancato rientro);
- ricerca, prelevamento e ricollocazione su richiesta di documenti conservati a deposito, anche esterno;
- riordino dei depositi;
- controllo e raccolta mensile dei quotidiani con segnalazione delle lacune ,
- riordino dei quotidiani e delle riviste a scaffale con riordino degli spazi espositivi dell'emeroteca;
- gestione e trattamento dei documenti di nuova accessione: timbratura, posa etichette e dispositivi antitaccheggio, e altro trattamento necessario alla corretta messa a disposizione dei materiali secondo le esigenze della Biblioteca;
- riordino scaffali, con eventuali slittamenti e spostamenti di materiale documentario (compresa la spolveratura dello scaffale) e il rifacimento della segnaletica;
- segnalazione al personale bibliotecario di documenti deteriorati, di spazi insufficienti, ecc.
- controllo e segnalazione degli eventuali documenti mancanti al posto;
- controllo inventariale del patrimonio durante il periodo di chiusura annuale, in collaborazione con il personale bibliotecario;
- allestimento dello scaffale del mercatino del libro con relativa timbratura del materiale esposto e l'eventuale eliminazione del materiale scartato;
- digitalizzazione e fotocopiatura di materiale librario e documentario se richiesto dal personale bibliotecario;
- movimentazione e trasporto all'interno della Biblioteca di intere sezioni di documenti,
- spostamento dei ripiani delle scaffalature secondo le esigenze di formato dei vari documenti e
- variazioni di allestimento.

#### **D – INTERNET E POSTAZIONI MULTIMEDIALI**

- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del servizio Wifi, delle postazioni Internet, compresa la gestione delle stampe, la prenotazione delle postazioni, con segnalazione di eventuali guasti e problemi al personale comunale;
- rilascio delle password per accesso a Internet, in conformità con le norme e le procedure previste dalle modalità d'accesso ai servizi;
- archiviazione e gestione, a norma di legge, dei moduli compilati dagli utenti;
- gestione per l'utilizzo di postazioni di ascolto e visione: accensione, spegnimento, registrazione dell'utente.

#### **E – SERVIZI DI REFERENCE**

- Orientamento informativo, svolgendo la funzione di intermediazione tra utente, suoi bisogni e complesso delle risorse informative disponibili; assistenza bibliografica e indirizzamento del lettore/utente verso le fonti documentarie cartacee, di rete e banche dati più appropriate;
- assistenza bibliografica alle ricerche specialistiche;
- informazione bibliografica di primo livello per l'utenza remota telefonica e/o con l'utilizzo di strumenti informatici
- Gestione operativa e amministrativa del prestito interbibliotecario/DD

#### **F – GESTIONE INCASSI**

Per ognuna delle 2 sedi bibliotecarie il personale assegnato dalla ditta avrà la responsabilità della tenuta di cassa per la gestione dei servizi tariffati e della vendita diretta e assumerà gli obblighi previsti dalla legge per gli agenti contabili esterni:

- riscossione, con le modalità amministrative in uso, di proventi derivanti dalle attività oggetto del servizio: fotocopie, vendita di volumi e tessere per fotocopie, ecc. e relativa compilazione delle ricevute da rilasciare al pubblico;
- compilazione registro incassi secondo le modalità in uso
- collaborazione con il personale amministrativo per la corretta tenuta di tutta la documentazione amministrativa e contabile riferita agli incassi e all'attività di agenti contabili esterni.

#### **G- SERVIZI COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO**

- su richiesta, registrazione dei dati statistici (presenze, consultazioni ecc.) e rilevazione sui servizi;
- impacchettatura sottovuoto dei documenti che necessitano di questa particolare procedura di conservazione;
- preparazione sale o altri spazi per le iniziative programmate, sorveglianza e gestione della strumentazione durante le attività, risistemazione delle sale e degli spazi utilizzati;
- assistenza alle iniziative culturali diurne o serali svolte in sede e fuori sede: prenotazioni, aiuto al montaggio e smontaggio attrezzature e arredi;
- segnalazione al personale comunale della non idoneità di bagni o altri locali e provvedere alla loro chiusura in caso di impossibilità di ripristino immediato;
- predisposizione e distribuzione di materiali informativi per iniziative culturali (imbustatura, timbratura, spedizione inviti), preparazione di pacchi;
- distribuzione di manifesti e pubblicità in occasione di attività culturali;
- collaborazione con il personale bibliotecario in caso di movimentazione documentaria anche in sedi esterne alle biblioteche;
- esecuzione di piccola manutenzione e cura dell'ordine e del decoro delle strutture in collaborazione con il personale
- occasionale movimentazione di materiale documentario e arredi negli spazi della biblioteca
- eventuale trasporto, con mezzo proprio o comunale se disponibile di libri, materiali documentari vari tra le sedi bibliotecarie e uffici comunali (compresi pacchi e posta);

- **Collaborazione all'espletamento di ogni attività o esigenza necessaria al controllo e al buon funzionamento delle biblioteche, degli spazi e delle sale civiche annesse alle biblioteche e dei servizi al pubblico.**

## **ARTICOLO 2 - Elenco delle attività relative alla funzione di COORDINATORE SISTEMA BIBLIOTECARIO GRANDE MANTOVA (art. 2 lettera F)**

- collabora con il Presidente del Sistema Bibliotecario Grande Mantova, con gli altri sistemi bibliotecari ed enti territoriali;
- assiste alle sedute della Conferenza dei rappresentanti delle Biblioteche convenzionate del Sistema e redige i verbali delle riunioni;
- predispone una relazione annuale sullo stato del Sistema e delle Biblioteche associate da inviare alla Conferenza;
- convoca, coordina e verbalizza le proposte della Commissione Tecnica del Sistema;
- collabora alla diffusione delle strategie di sviluppo e il piano di promozione del Sistema;
- cura la realizzazione dei programmi e l'organizzazione dei servizi del Sistema ed elabora le proposte di revisione dei servizi e i sistemi per verificarne l'efficacia;
- cura le attività tecniche del Sistema proponendo le linee guida per l'erogazione dei servizi ;
- sovrintende e visita periodicamente le Biblioteche per verificare attività, modalità di lavoro, ecc. e raccoglie richieste ed esigenze;
- crea le sinergie con gli altri enti culturali di riferimento e contribuisce alla formulazione di programmi di collaborazione con gli altri sistemi bibliotecari;
- progetta attività di promozione che coinvolgano tutte le biblioteche e individua i potenziali fornitori per tali attività;
- si occupa dell'accrescimento delle attitudini e delle competenze professionali dei bibliotecari per mezzo della pianificazione ed organizzazione di corsi di formazione ed aggiornamento professionale e supporto all'utilizzo del software di gestione bibliotecaria;
- definisce un comune programma di sviluppo delle raccolte delle biblioteche, ferme restando le scelte specialistiche locali e territoriali
- supporta il Comune Centro Sistema nelle procedure di affidamento beni e servizi;
- si occupa dell'aggiornamento delle pagine dedicate del Sistema e delle singole biblioteche nel sito unico attraverso l'applicativo di gestione;
- coordina la manutenzione del software di gestione degli internet point in biblioteca.
- si occupa del rilevamento annuale dei dati statistici per la conoscenza e la valutazione dello stato delle strutture, dei servizi e dell'utenza;
- organizza riunioni d'acquisto

### **Ad esclusione del Comune Centro sistema:**

- collabora con gli altri sistemi bibliotecari al servizio di prestito interbibliotecario;
- monitora la composizione, formazione e utilizzo delle raccolte delle biblioteche
- coordina le procedure e le scelte di svecchiamento delle raccolte delle biblioteche
- individua specializzazioni delle singole biblioteche per lo sviluppo di particolari settori

## **ARTICOLO 3 - Elenco delle attività relative alla funzione di REFERENTE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA in collaborazione con i coordinatori di turno per i servizi di *front office*. (ART 21 del Capitolato speciale d'appalto).**

Il Referente deve essere compreso nello staff assegnato alla stazione appaltante e deve:

- assicurare la reperibilità;
- garantire l'assolvimento delle attività comprese nelle lettere A e B del capitolato e sorvegliare

- sull'integrità del patrimonio;
- controllare puntualmente il rispetto delle prescrizioni contrattuali da parte degli addetti, con particolare riferimento a:
    1. comportamenti adeguati e consoni alle funzioni e al luogo di lavoro;
    2. sorveglianza delle sale in raccordo con il personale comunale nel rispetto delle modalità di accesso ai servizi previste per gli utenti;
    3. utilizzo corretto e proprio delle strumentazioni fornite, con particolare riguardo alle postazioni
    5. utilizzo del cartellino di identificazione munito di fotografia;
    6. rispetto della durata dei turni;
  - supervisionare il lavoro del personale assegnato;
  - ottimizzare l'utilizzo del personale in rapporto all'afflusso di pubblico e alle altre esigenze di servizio, in accordo con le disposizioni dei referenti delle biblioteche;
  - tenere i rapporti con il Responsabile e i referenti del Servizio Biblioteche;
  - partecipare alle riunioni di programmazione del Servizio Biblioteche, a richiesta;
  - coordinare le attività di gestione del patrimonio, in accordo con le disposizioni dei referenti delle biblioteche
  - controllare le comunicazioni che giungono da parte dei referenti delle Biblioteche e provvedere alla trasmissione tempestiva agli addetti delle variazioni di procedure interne e di ogni altra comunicazione utile al corretto espletamento dei servizi.
  - essere in grado di affrontare situazioni impreviste durante l'apertura delle biblioteche anche in assenza di personale dipendente comunale;
  - sottoscrivere i periodici verbali di controllo.