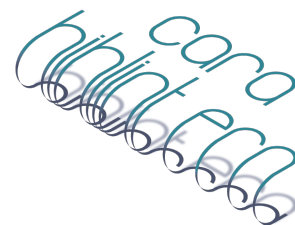


Bambino

REPORT

Marzo 2022





Ideazione e stesura

Francesca Lambertini, Elena Bertelli, Martino Catalani e Alice Merenda Somma per BAM! Strategie Culturali

Supervisione

Comune di Ferrara: Anna Rosa Fava, Ethel Guidi, Angelo Andreotti e Mirna Bonazza.

Si ringraziano per il supporto comunicativo e operativo Elisa Galeati, Cristina Garbini e Cristina Fiorentini e i bibliotecari e il personale di Biblioteca Ariostea, Biblioteca Bassani, Centro Rivana Garden e Biblioteca Niccolini per aver contribuito allo svolgimento del percorso partecipativo mettendo a disposizione spazi e personale.

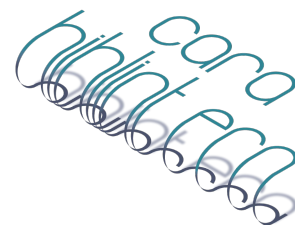
Bologna

1 aprile 2022



caro
bibi

INTRODUZIONE



I percorsi partecipativi con la comunità sono per loro natura sperimentali e in continua trasformazione, tuttavia sono rintracciabili dei riferimenti teorici, metodologici e operativi che ne supportano la strutturazione.

Alfredo Mela, sociologo e teorico della partecipazione afferma che la progettazione partecipata è “il coinvolgimento attivo in processi decisionali di soggetti interessati ai loro effetti, in forme aggiuntive rispetto a quelle formalmente previste dal quadro normativo”. Pertanto l’idea di partecipazione pone l’accento sull’**inclusione di figure «deboli» e di soggetti non organizzati, portatori di esigenze diffuse e di interessi non capaci d’imporsi (1)**.

Per *Cara Biblioteca* BAM! ha impostato un piano di lavoro che, a partire da queste premesse, potesse coinvolgere direttamente sia i cittadini sia lo staff delle biblioteche, al fine di rappresentare più voci possibili tra l’eterogenea popolazione del territorio di riferimento.

I principali **obiettivi** del percorso sono stati:

- coinvolgere la cittadinanza e il personale delle biblioteche comunali nella rilevazione di bisogni, desideri e criticità.
- identificare insieme ai partecipanti del percorso partecipativo gli spunti progettuali e le opportunità di miglioramento.

Il percorso

L'avanzamento dei lavori



Il percorso

I tavoli partecipativi

02 | 02

09 | 02

16 | 02

- 26/01/22 **Biblioteca Ariostea**
(dedicato allo staff delle biblioteche)
- 02/02/22 **Biblioteca Ariostea**
- 09/02/22 **Biblioteca Bassani**
- 16/02/22 **Centro Rivana Garden**
- 23/02/22 **Biblioteca Ragazzi Niccolini**
(dedicato agli under 25)

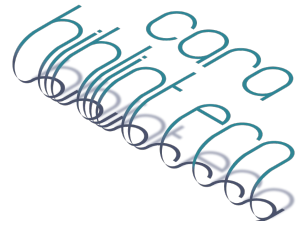
23 | 02
SOLO PER
UNDER 25

06 | 04
PRESENTAZIONE
PUBBLICA

caro
libro



STRUMENTI
E
METODOLOGIA



Il progetto si è posto **l'obiettivo di individuare, attraverso attività di ascolto attivo e coinvolgimento di cittadini e operatori bibliotecari, nuove possibili visioni e funzioni delle biblioteche che formano la Rete bibliotecaria cittadina.** A partire dall'ascolto di criticità e bisogni espressi, il percorso è stato occasione per rinsaldare il senso di appropriazione civica e responsabilità comune per disegnare servizi in linea con le necessità dei cittadini.

Le attività di partecipazione sono state anche l'occasione per riportare al centro del dibattito cittadino le biblioteche, assegnando loro quella funzione di luogo civico e di aggregazione e valorizzazione culturale capace di contribuire alla definizione di un nuovo sistema di welfare culturale di Ferrara.

BAM! ha utilizzato e adeguato al contesto due strumenti della ricerca sociale: **i tavoli partecipativi e/o forum locali** (con brainstorming) e **l'assemblea pubblica.**


I tavoli partecipativi con brainstorming sono stati scelti come principale strumento per entrare in dialogo e ascolto della cittadinanza. Gli incontri, della durata di 90 minuti ciascuno, sono stati 5 in totale: tre dedicati ai cittadini, uno allo staff delle biblioteche comunali e uno ai cittadini under 25. I tavoli partecipativi si sono svolti in quattro punti diversi della Rete Bibliotecaria per coinvolgere gli abitanti dei vari quartieri di Ferrara e allo stesso tempo per promuovere, attraverso la comunicazione del percorso, alcune biblioteche della rete.

Nello specifico:

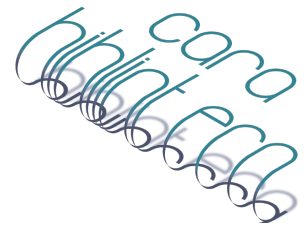
- 26/01/22 Biblioteca Ariostea
(incontro dedicato allo staff delle biblioteche)
- 02/02/22 Biblioteca Ariostea
- 09/02/22 Biblioteca Bassani
- 16/02/22 Centro Rivana Garden
- 23/02/22 Biblioteca Ragazzi Niccolini
(dedicato agli under 25)

I lavori di ogni tavolo hanno seguito lo stesso format predefinito composto da due sessioni principali:

- **Emersione bisogni e istanze** su base territoriale
(georeferenziando i bisogni rispetto alle biblioteche)
- **Raccolta delle proposte, suggerimenti e spunti progettuali** (mantenendo l'orientamento ai singoli territori)



Strumenti e metodologia



Ad inizio di ogni incontro l'Assessore alla Cultura Marco Gulinelli ha introdotto l'evento, riportando sinteticamente gli obiettivi e il contesto all'interno del quale è stato promosso e sviluppato il percorso partecipativo.

Gli incontri sono stati moderati attraverso un approccio mutuato dal Design Thinking per le biblioteche che si avvale di diversi strumenti di facilitazione, quali domande guida, rappresentazione e scomposizione grafica della biblioteca come impresa culturale, rappresentazione grafica della rete bibliotecaria cittadina, utilizzo di post-it, matite e penne per riportare pensieri e opinioni in forma sintetica. Il format di moderazione è stato leggermente modificato in relazione ai tre segmenti di utenza a cui ci si è rivolti, mantenendo costanti e immutati gli obiettivi e la struttura bipartita degli incontri: uno per lo staff delle biblioteche, uno per i cittadini e uno per gli under 25.

Di seguito sono riportati i materiali grafici utilizzati per facilitare l'incontro.

Board 1 - Incontro con lo staff delle biblioteche

FASE 1

Bisogni, difficoltà e necessità.

Quali sono i principali riscontrati dagli utenti nella fruizione dei servizi e nell'uso delle risorse e degli spazi delle biblioteche?

- 1 Biblioteca Astoria (Via S. Tomaso, 17)
- 2 Biblioteca Bazzani Casa Nicolini (Via Bazzani, 15)
- 3 Archivio Storico Comunale (Via S. Andrea, 18)
- 4 Biblioteca Videoteca Vigor (Via S. Andrea, 18)
- 5 Biblioteca Giorgio Bassani (Via Giovanni Guaresani, 42 - Courtesia Biondi)
- 6 Biblioteca Aldo Luppi (Via S. Andrea, 18)
- 7 Biblioteca Galvani Rodari (Via S. Andrea, 18)
- 8 Biblioteca Dino Taddai (Via S. Andrea, 18)

FASE 2

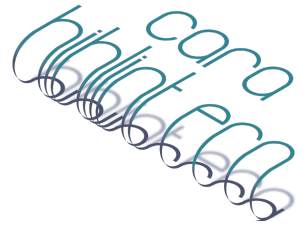
Come potremmo fare per risolverli?

Sulla base della costruzione della nuova rete cittadina quali sono le nuove funzioni, i miglioramenti, gli spunti progettuali, i servizi che potrebbero essere implementati?

PROGETTI, SERVIZI ATTIVITÀ



RISORSE

SPAZI ESTRUTTURE



Board 2 - Incontro con i cittadini di Ferrara

FASE 1 **Bisogni, difficoltà e necessità.**
Quali sono le principali problematiche di cui avete avuto esperienza frequentando una o più biblioteche e utilizzando i servizi bibliotecari?

1 Biblioteca Ariosteia	2 Biblioteca Ragazzi Casa Nicolini	3 Archivio Storico Comunale	4 Biblioteca Videoteca Vigor
5 Biblioteca Giorgio Bassani	6 Biblioteca Aldo Luppi	7 Biblioteca Gianni Rodari	8 Biblioteca Dino Tebaldi

cara biblioteca

COME POTREMMO FARE PER RISOLVERLI? **FASE 2**
Quali servizi, migliorie, attività e progetti potremmo implementare per rispondere ai bisogni emersi?

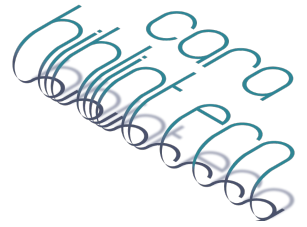
PROGETTI, SERVIZI E ATTIVITÀ

RISORSE

SPAZI E STRUTTURE

caro
partecipante

PARTECIPANTI



Dati partecipanti

- Il numero totale di iscritti al percorso partecipativo è stato di **77**
- Il numero totale di cittadini che hanno effettivamente partecipato è **59**
- Il tasso di partecipazione dei cittadini si attesta sul **77%**
- Il numero totale di bibliotecari partecipanti è stato di **31**

Dati demografici (cittadini)

- 2 (3%) partecipanti compresi tra 26-35 anni
- 10 (17%) partecipanti compresi tra 36-45 anni
- 14 (24%) partecipanti tra 46-55 anni
- 16 (27%) partecipanti tra 55-65 anni
- 14 (24%) partecipanti over 65
- 3 (5%) partecipanti under 25

Le persone hanno partecipato sia in veste di singoli cittadini, sia in rappresentanza di gruppi, associazioni e organizzazioni più o meno formali e istituzionalizzate.

- Biblioteca Popolare Giardino
- Pro Loco Pontelagoscuro
- Associazione Culturale Music Road
- Teatro Nucleo
- Ferrara OFF
- Libreria La Pazienza
- Gruppo cittadini a difesa delle biblioteche
- Parrocchia di S. Agostino
- Associazione Amici della Biblioteca Ariostea

Domande di Ice Breaking

Ad inizio delle discussioni di ciascun tavolo, sono state somministrate ai partecipanti delle domande di ice-breaking con il duplice obiettivo di mettere a proprio agio i partecipanti e raccogliere alcune informazioni circa modalità ed esperienza di fruizione dei servizi e degli spazi bibliotecari.

L'azione non ha naturalmente valore di profilazione dettagliata, ma dalle risposte emerse si evince come una significativa maggioranza degli intervenuti siano **utenti o cittadini abituati a frequentare gli spazi bibliotecari**. questi sono caratterizzati da una **buona familiarità** con i diversi punti della rete e una buona conoscenza del contesto e dei servizi bibliotecari.

Di seguito le domande poste in questa fase (quelle in grassetto sono quelle a cui si è appena fatto riferimento):

- hai mai riposto un libro nel posto sbagliato dopo averlo preso dallo scaffale?
- **hai mai pedalato dal centro fino alla Biblioteca di Barco?**
- *hai mai letto tutta La Recherche di Proust?*
- **hai mai frequentato la Biblioteca di Porotto?**
- **hai mai usato il servizio di prestito interbibliotecario?**
- *hai mai consigliato una lettura a un bibliotecario?*
- **sei un frequentatore dell'Ariostea?**
- *hai mai fatto un tuffo nel fossato del Castello?*
- *hai mai preso un libro di Rodari alla Biblioteca Rodari?*
- **hai mai visto la Sala Vigor?**
- *sei mai salito sul campanile di San Giorgio?*
- *hai mai bevuto lo spritz al bar San Giorgio?*
- **sei mai entrato nella biblioteca di San Giorgio?**
- *hai mai visto tutta la corazzata Potemkin senza sbadigliare?*
- **sei mai stato alla Biblioteca Niccolini?**
- **hai mai utilizzato l'archivio comunale?**

caro
bisogno

BISOGNI
CRITICITÀ
RICHIESTE




Bisogni, criticità e richieste emerse

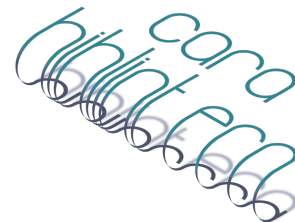
Introduzione

Di seguito saranno presentati, in forma aggregata, i principali bisogni emersi durante i tavoli di discussione del percorso partecipativo. Come sopra riportato, gli incontri sono stati organizzati e facilitati con la partecipazione di tre diversi segmenti di utenza: i cittadini, lo staff delle biblioteche e gli under 25. Ognuno di essi è foriero di prospettive diverse ma spesso convergenti.

Le categorie di bisogni emersi sono state ordinate sulla base di livelli di priorità riscontrati. Questi sono stati individuati seguendo due assi principali: la trasversalità dell'istanza emersa rispetto ai tre segmenti di partecipanti e la quantità di volte che questa è emersa durante le discussioni.



Bisogni, criticità e richieste



Di seguito sono riportate, in ordine di priorità, le categorie e sottocategorie con le quali sono stati sistematizzati gli esiti del percorso partecipativo:


- **Accessibilità e strutture**
 - Orari
 - Spazi
 - Attrezzature
 - Localizzazione

- **Servizi**
 - Comunicazione
 - Digitale
 - Gestione
 - Dotazione

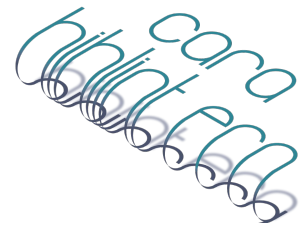
- **Offerta e alleanze**
 - Coinvolgimento del territorio
 - Contenuti e programmazione
 - Focus scuola
 - Focus università

- **Risorse Umane**

L'ultimo tema dedicato alle risorse umane è emerso in modo circoscritto dai tavoli partecipativi con lo staff delle biblioteche. È stato, dunque, trattato a sé rispetto al resto delle categorie evidenziate.



Bisogni,
criticità e
richieste



biblioteca

Accessibilità e strutture

All'interno di questa categoria saranno oggetto di attenzione i processi, le risorse e le modalità organizzative che garantiscono l'accessibilità in coerenza con i bisogni degli utenti.

La quasi totalità dei tavoli di discussione si è soffermata su tale tema, evidenziando una **criticità diffusa in termini di accessibilità agli spazi bibliotecari**.

La tematica è dunque riferita a ***Orari, Spazi, Attrezzature e Localizzazione***.

Orari

Uno dei temi che è emerso maggiormente dai tavoli di discussione riguarda gli orari di apertura delle biblioteche. È stata riscontrata una difficoltà nell'accedere ai luoghi e nel partecipare alle attività bibliotecarie a causa di **orari poco flessibili o non rispondenti alle necessità** dei potenziali fruitori.

L'istanza non è emersa durante l'incontro con gli under 25, ma è stata centrale nelle discussioni con i cittadini. Inoltre, lo staff delle biblioteche ha confermato di avere percezione di tale criticità.

Spazi

La maggior parte dei tavoli di discussione ha evidenziato una problematica relativa ad una **carenza di spazi** o una **non adeguata organizzazione** degli stessi.

Tale istanza è emersa trasversalmente a tutti i segmenti di rispondenti (cittadini, under 25 e staff) e si è concentrata sulla quasi totalità delle biblioteche facenti parte della rete.

Più nello specifico, è stato sottolineato che la scarsa disponibilità di spazi nelle biblioteche periferiche impedisce agli studenti di sfruttare potenziali luoghi adibiti allo studio. Conseguentemente, ciò provoca un congestionamento degli spazi di consultazione di alcune biblioteche causato dal sovraffollamento per la presenza di studenti. Tale tema è stato evidenziato anche dal segmento under 25, che ha manifestato la percezione di una **complessiva carenza di luoghi predisposti allo studio**.

Durante due incontri partecipativi, è emerso da tavoli diversi che le due biblioteche maggiormente colpite da tale problematica risultino essere la biblioteca Rodari e la biblioteca Tebaldi. In un altro incontro, un tavolo ha sostenuto che ciò si riscontra anche presso la biblioteca Luppi.

Infine, un gruppo di partecipanti del segmento cittadini ha evidenziato che le biblioteche ferraresi risultano essere non molto accoglienti, in quanto percepite in alcuni casi come disadorne, mentre in altri come austere.

Attrezzature


L'assenza di attrezzature è un tema percepito in maniera minoritaria dai partecipanti. Il segmento under 25 sostiene che gli spazi adibiti allo studio siano attualmente poco attrezzati. Un tavolo di discussione dei cittadini ha riscontrato la necessità di dotare le biblioteche di **attrezzature più moderne per la riproduzione del patrimonio librario e dei documenti** (stampanti e fotocopiatrici).

Localizzazione

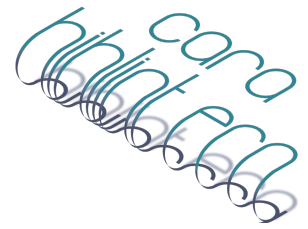
Con *localizzazione* si intende la copertura del servizio bibliotecario e la logistica per il raggiungimento e la fruizione delle biblioteche.

Dalla totalità dei tavoli cittadini è stato riscontrato uno **scarso bilanciamento territoriale nella relazione tra presenza di biblioteche e indici demografici**. È emerso che le biblioteche tendono a concentrarsi nelle zone centrali, a discapito di quelle zone periferiche che stanno testimoniando una crescita di popolazione. In relazione a ciò, è stato inoltre riscontrata la necessità di implementare il ruolo delle biblioteche come **presidi civici e punti di comunità**, ritenendo quindi opportuno intervenire per rafforzare il servizio in una logica di maggior capillarità. Dai tavoli emerge, dunque, la necessità di progettare i servizi delle biblioteche modulandoli secondo le necessità e le caratteristiche socio-demografiche dell'utenza e del territorio in cui operano.

In maniera puntuale e precisa, un tavolo di cittadini ha sottolineato la percezione di una scarsa copertura del servizio bibliotecario nella zona est della città.



Bisogni,
criticità e
richieste



Servizi


All'interno di tale categoria rientrano le criticità riscontrate circa servizi di base, servizi complementari (a sostegno delle attività core) servizi aggiuntivi ed eventuali servizi innovativi (che trascendono i confini del contesto bibliotecario).

Tale tematica è stata suddivisa in **Comunicazione, Digitale, Gestione e Dotazione.**

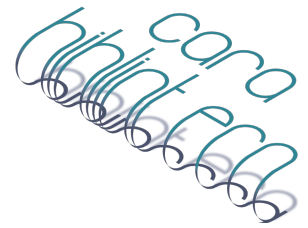
Comunicazione

Durante il percorso, le principali criticità emerse in modo prioritario e trasversale a tutti i segmenti di partecipanti riguardano la comunicazione e il sistema informativo della rete bibliotecaria di Ferrara.

Molti dei tavoli di partecipazione hanno evidenziato una ridotta e frammentata conoscenza dei servizi e dei contenuti delle biblioteche, sia da parte dei fruitori più esperti, sia dei potenziali utenti. Più nello specifico, nell'opinione dei partecipanti, la carente promozione dei servizi e delle risorse bibliotecarie **non consente agli utenti di essere a conoscenza delle potenzialità e delle opportunità offerte dalla rete**, sia in termini di servizi di base, sia di promozione dell'offerta culturale. In aggiunta a ciò, è emerso da un numero ridotto di tavoli che alcuni utenti, pur essendo a conoscenza dell'effettiva presenza di specifici servizi, **non sappiano come usufruirne** in termini pratici.




Bisogni,
criticità e
richieste



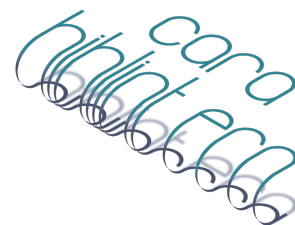
biblioteca
cara

Il segmento degli under 25 ha sottolineato che difficilmente i propri coetanei sono raggiunti dalla comunicazione delle biblioteche, a causa di scelte comunicative **non sempre in linea con le caratteristiche del target** in termini di contenuti e di canali di promozione.

Tale tematica è stata ampiamente trattata nei tavoli di discussione con lo staff delle biblioteche. Questi hanno confermato che, nella loro percezione, gli utenti non siano a conoscenza dei servizi, delle modalità di fruizione, delle regole di consultazione e in alcuni casi perfino degli orari. Inoltre ritengono che cittadini e associazioni non siano adeguatamente informati sulle risorse e i contenuti conservati nelle biblioteche. In alcuni casi hanno evidenziato che le iniziative e gli eventi sono scarsamente promossi.



Bisogni,
criticità e
richieste



Digitale

Lo staff delle biblioteche ha evidenziato alcune criticità circa i canali e gli strumenti digitali. Nello specifico hanno sottolineato che la newsletter, come attualmente concepita, non sia efficace e che il sito web delle biblioteche sarebbe da aggiornare.

Hanno enfatizzato la necessità di **dotare tutte le biblioteche della rete di un servizio Wi-Fi**, garantendo l'accesso sia agli utenti sia ai bibliotecari. Infine, alcuni tavoli dello staff delle biblioteche hanno sottolineato la difficoltà nell'utilizzo dell'attuale sistema Priscilla considerato eccessivamente rigido e di difficile usabilità.

Un tavolo di cittadini ha riscontrato la necessità di digitalizzare la documentazione e i libri più antichi per garantire la conservazione e la fruizione degli stessi. Tale osservazione è stata fatta anche da alcuni tavoli di discussione con lo staff delle biblioteche. Un appunto molto specifico è stato fatto da alcuni membri dello staff, che hanno riportato all'attenzione la necessità di digitalizzare le pratiche edilizie contenute nell'Archivio Storico al fine di efficientare alcune procedure comunali.


Gestione

Un tavolo di cittadini si è concentrato sul tema della gestione, sottolineando la necessità di un **maggior coordinamento interno delle biblioteche** in termini di condivisione delle risorse, expertise e offerta. Tale tema è stato confermato e ampiamente dibattuto dai tavoli di discussione dello staff delle biblioteche, nei quali è emersa la necessità di implementare il **coordinamento anche con altri servizi cittadini**.

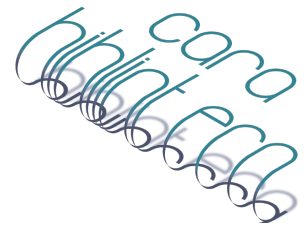
Oltre a ciò, hanno sottolineato il bisogno di una comunicazione diretta e continuativa con l'Amministrazione. Hanno, infine, evidenziato l'importanza di porre una maggior attenzione sulla gestione complessiva e integrata del sistema di biblioteche cittadino, composto dalla rete delle biblioteche civiche, da quelle universitarie e private.

Dotazione

La dotazione concerne quei servizi che hanno origine dalla presenza e dalla disponibilità di risorse librarie. In termini generici è emersa, da quasi tutti i tavoli, la necessità di **umentare e diversificare il patrimonio librario delle biblioteche** della rete. Nello specifico, un tavolo di discussione dei cittadini ha manifestato il bisogno di poter fruire di **maggiori documenti e libri in formato digitale**, un altro ha evidenziato che la **dotazione di periodici è tendenzialmente non aggiornata** e che l'offerta libraria per i più giovani è ridotta. Quest'ultimo punto è stato riscontrato anche durante l'incontro con il segmento under 25. Questi, infatti, hanno sostenuto che vi sono **pochi libri per la fascia giovani-adulti**, a fronte di una più ampia dotazione per bambini.



Bisogni,
criticità e
richieste



Offerta e alleanze

Tale categoria è stata suddivisa nei seguenti sottotemi:


Contenuti e programmazione, Coinvolgimento del territorio, Focus scuole e Focus università.

Coinvolgimento del territorio

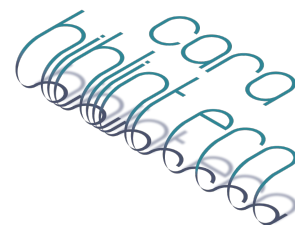
Nel contesto di due incontri partecipativi, i tavoli di discussione si sono in parte concentrati sul tema del coinvolgimento di attori territoriali nella programmazione e nelle attività della rete bibliotecaria. In particolare, alcuni partecipanti, in veste di rappresentanti di associazioni, hanno manifestato criticità riguardo alle condizioni di partnership e coinvolgimento. Da un lato vi è uno **scarso ricambio di associazioni ospitate**, o con cui la rete si relaziona, dall'altro i bisogni delle associazioni si scontrano con orari poco flessibili per lo svolgimento delle attività e scarse risorse a disposizione per l'organizzazione di iniziative.

Contenuti e programmazione

Gli under 25 intervenuti, così come molti dei partecipanti degli altri tavoli, dichiarano di sentirsi di fatto esclusi dall'attuale offerta di attività culturali proposta nelle biblioteche. Hanno evidenziato la necessità di poter disporre di **luoghi e attività di aggregazione culturale** che favoriscano lo scambio, l'incontro, il confronto e la partecipazione tra coetanei.



Bisogni,
criticità e
richieste




Focus scuole

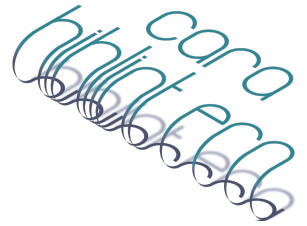
In occasione di una giornata di incontro, uno dei tavoli di discussione ha evidenziato la percezione di una **scarsa collaborazione tra rete bibliotecaria e scuole**. È inoltre emersa una **carenza di offerta educativa** specificamente rivolta al target scolastico.

Focus università

Similmente al capitolo sopra riportato, un tavolo di discussione ha sottolineato la **necessità di instaurare un rapporto più strutturato con il sistema universitario cittadino**. In relazione a questo tema, come accennato nella sezione relativa agli spazi, il tavolo ha evidenziato il bisogno di ripensare il rapporto con gli studenti, per far sì che essi siano coinvolti attivamente nella programmazione bibliotecaria e che non si limitino alla semplice occupazione degli spazi per lo studio.



Bisogni,
criticità e
richieste



biblioteca
cara

Risorse umane

Un bisogno estremamente circoscritto, ma emerso in maniera preponderante dai tavoli di discussione con lo staff delle biblioteche, è stato quello della percezione di una carenza di personale in termini di quantità e competenze.

Ritengono di essere in numero non adeguato per far fronte alle richieste degli utenti e per poter offrire un servizio che possa rispondere efficacemente ai bisogni della cittadinanza. Inoltre, è stato sottolineato che mancano competenze biblioteconomiche.

caro
cari

PROPOSTE E SOLUZIONI



Proposte e soluzioni

Introduzione

Durante gli incontri, a seguito della prima fase di emersione di bisogni, è stato chiesto ai partecipanti di concentrarsi su possibili proposte in risposta alle criticità evidenziate. In questa sezione del report saranno riportati, in forma aggregata, gli esiti della seconda fase del percorso partecipativo. Non tutte le problematiche hanno trovato una risposta puntuale e non sempre la fattibilità delle proposte si confà alle possibilità dell'amministrazione.

Tuttavia, adottando la prospettiva dei partecipanti del percorso partecipativo, è possibile raccogliere **spunti progettuali da cui mutuare eventuali soluzioni** attuabili attraverso modifiche e aggiustamenti. Infine, è importante ricordare che le soluzioni proposte dai partecipanti non hanno valore prescrittivo, ma, al contrario, risultano essere suggerimenti e visioni, alcune volte condivise a più voci, altre volte espresse da singoli o gruppi ristretti.

La suddivisione per categorie cerca di seguire pedissequamente quella del capitolo *Bisogni e istanze*. Alcuni sottotemi saranno accorpati per facilitare la lettura rendendo il discorso omogeneo e meno frammentario.

Accessibilità e strutture

Orari

Riguardo tale problematica, durante due degli incontri con i cittadini, è emersa la proposta di implementare **un'apertura modulare** per svolgere iniziative e mettere a disposizione gli spazi extra-orario bibliotecario. Più nello specifico, invece di aprire l'intera biblioteca, è stato suggerito di aprire determinati spazi selezionati per consentire lo svolgimento di attività. Un tavolo di cittadini ha proposto di modificare gli orari di apertura delle biblioteche durante l'anno **sulla base della stagionalità** e delle diverse conseguenti modalità di fruizione da parte degli utenti. È stato suggerito di ripensare gli orari della Biblioteca Ariostea rendendoli più coerenti con quelli dei turisti che visitano la città, principalmente durante i fine settimana.

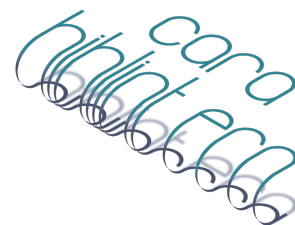
Infine, alcuni cittadini, in esplicita rappresentanza di associazioni, hanno proposto di individuare dei dispositivi gestionali che favoriscano le partnership pubblico-private nella gestione di alcuni spazi delle biblioteche per ampliare i tempi di apertura.

Spazi e attrezzature

Durante gli incontri con i cittadini, è emersa da numerosi tavoli di discussione la proposta di **arricchire le biblioteche con servizi che stimolino l'aggregazione, come bar/caffetterie**. Ciò, nell'ottica dei partecipanti, potrebbe essere implementato al fine di rendere più accoglienti e, in alcuni casi, meno formali i punti della rete. Uno dei gruppi ha inoltre sostenuto che tale servizio potrebbe essere combinato e arricchito, **ospitando iniziative di vario tipo all'interno di questi luoghi** (presentazioni di libri, incontri dei gruppi di lettura).



Proposte e soluzioni



Inoltre, dagli incontri con i cittadini, sono emerse proposte specifiche e puntuali riferite ad alcune biblioteche della rete. Sebbene minoritarie, le voci di alcuni partecipanti hanno suggerito che si potrebbero predisporre dei divanetti e delle sedute per leggere con i bambini presso la biblioteca Bassani.

Durante l'incontro con lo staff delle biblioteche, è stata genericamente indicata da un tavolo di discussione la possibilità di aprire le biblioteche al mondo esterno, **sfruttando gli spazi pubblici adiacenti**, i giardini o altre strutture in cui svolgere attività "a domicilio".

Al fine di ridurre l'affollamento di alcune biblioteche, il segmento under 25 ha suggerito di adibire nuovi spazi studio e consultazione. In particolare, hanno puntualmente suggerito che, un primo passo per tentare di distribuire liceali e universitari nei vari punti della rete potrebbe essere quello di aumentare il numero di **prese elettriche** sulle scrivanie.

Al riguardo, un tavolo di cittadini ha specificamente sottolineato l'importanza di predisporre uno spazio studio presso la biblioteca Luppi.

Infine, un tavolo di cittadini ha proposto di avviare una riflessione sulla possibilità di allestire spazi dedicati al **coworking** all'interno delle biblioteche, al fine di sfruttare la disponibilità di spazi vuoti in orari lavorativi.

Servizi

Comunicazione e digitale

Comunicazione della Rete

Alcuni tavoli di discussione dello staff bibliotecario si sono limitati a proporre di **ripensare il mix dei canali di comunicazione** (channel mix) e il **coordinamento** della comunicazione a livello di rete e di singole biblioteche. Evidenziano, dunque, sul fronte della promozione, la proposta di una maggior implementazione strategica e organizzativa. Hanno, infine, sottolineato l'importanza della dimensione grafica per rendere i contenuti più accattivanti.

Indicazioni simili sono emerse dagli under 25, che hanno riportato soluzioni, consigli e informazioni inerenti alle modalità di utilizzo e fruizione dei canali digitali da parte dei loro coetanei. In termini operativi, per promuovere iniziative ed eventi, hanno suggerito di porre particolare **attenzione alle grafiche**, rendendole più **essenziali e accattivanti**.

Rete come hub di comunicazione cittadina

È emerso il suggerimento di introdurre nell'offerta bibliotecaria un servizio di **comunicazione di prossimità**. Si propone, nello specifico, di abilitare alcune biblioteche a diventare punti di informazione, dove cittadini e turisti possano essere orientati su servizi, risorse e opportunità di varia natura a livello locale (culturale, sociale, aggregativa e sanitaria).

Inoltre, si suggerisce di veicolare un programma integrato di eventi ed iniziative, selezionando attività di vari enti culturali della città che siano potenzialmente interessanti per il segmento under 25 (cinema, mostre, teatro, biblioteche).

Segnaletica e marginalità

Sebbene in misura minoritaria, trasversalmente alle tematiche emerse, alcuni cittadini hanno posto l'attenzione sul tema dell'inclusività, proponendo di aumentare le iniziative per i segmenti delle marginalità e di introdurre nelle biblioteche segnaletica e libri in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa).

Gestione

Riguardo alla gestione dei prestiti, è stato suggerito di predisporre un **servizio di restituzione automatica nelle biblioteche**. Questa soluzione è emersa trasversalmente in occasione degli incontri partecipativi, e si ritiene che garantirebbe maggior flessibilità nella restituzione di libri e documenti.

È inoltre emerso un suggerimento generico circa la possibilità di istituire momenti di confronto e coordinamento tra le biblioteche della rete. Questo, nell'ottica dei partecipanti, consentirebbe di redigere e avvalersi di un **programma unitario e condiviso**. Più in generale, è stato espresso che momenti simili potrebbero da un lato aiutare a **coordinare i servizi rendendoli complementari**, dall'altro favorire lo **scambio di risorse e competenze, creando una calendarizzazione strategica condivisa**.

Sul tema della gestione e del coordinamento della rete, lo staff delle biblioteche ha suggerito di creare dei gruppi di lavoro su temi specifici comuni a tutte le biblioteche (es. gestione dello scarto). Grazie alla specializzazione, le competenze di tali gruppi potrebbero essere sfruttate in modo trasversale per tutte le biblioteche della rete.

Dotazione

Il segmento under 25 ha sottolineato che aumentare il patrimonio librario acquistando **più libri adatti alla fascia giovani adulti** (fantasy, romance, manga) potrebbe far avvicinare un maggior numero di giovani ai servizi di prestito e consultazione.

Durante uno degli incontri con i cittadini, è stato proposto di ampliare la dotazione e il patrimonio delle biblioteche acquistando un maggior numero di **libri digitali, giochi da tavolo e videogame**, definiti dai partecipanti prodotti complementari.

Offerta e alleanze

Coinvolgimento del territorio

Durante gli incontri con i cittadini, una delle principali proposte emerse, al fine di ampliare la programmazione e includere nuovi i servizi, è stata quella di **coinvolgere le associazioni del territorio per dar vita a progetti specifici**.

Più nello specifico, è stato proposto di coinvolgere le associazioni per organizzare rassegne cinematografiche, per organizzare corsi formali ed informali, per progettare mostre, laboratori di fotografia e approfondimenti di natura scientifica. Alcuni rappresentanti di associazioni si sono detti disponibili anche a supportare l'Amministrazione nelle attività di digitalizzazione.

In conclusione, durante l'incontro con lo staff delle biblioteche, un tavolo partecipativo ha proposto di attivare partnership con istituzione ed enti culturali del territorio (es. musei).

Contenuti

I partecipanti hanno riportato numerose proposte riguardo ai possibili contenuti da offrire agli utenti delle biblioteche.

Il livello di dettaglio delle emersioni è differente, alcune di queste sono approfondite e particolareggiate, altre più generiche.

Una delle proposte emerse durante gli incontri con i cittadini, e condivisa da più tavoli, è stata quella di predisporre un'offerta educativa attraverso **pacchetti didattici, laboratori e corsi per adulti**. Sono emerse proposte specifiche circa la possibilità di implementare corsi incentrati su informatica e digitalizzazione, lingue straniere, uso delle media library.

Al riguardo, il segmento composto da under 25 ha similmente proposto di organizzare corsi per imparare ad utilizzare le digital libraries e le risorse bibliografiche online (considerando l'utilità di questi strumenti per lo studio e la ricerca).

Lo staff delle biblioteche ha proposto di implementare un servizio di tutoraggio per concorsi, mentre il segmento under 25 ha suggerito di istituire incontri in biblioteca per l'orientamento scolastico.

Nell'ottica di **ampliare e coniugare l'offerta bibliotecaria con l'offerta culturale**, alcuni tavoli partecipativi di cittadini hanno proposto di organizzare mostre di artisti contemporanei, mostre interattive e predisporre luoghi per l'ascolto della musica all'interno degli spazi bibliotecari.

Dai tavoli partecipativi dedicati al segmento under 25 è infine emerso il suggerimento di istituire dei cicli di proiezioni e cineforum, coinvolgendo nell'organizzazione gli studenti stessi.

Da un tavolo di confronto con i cittadini è emersa genericamente la proposta di integrare contenuti scientifici all'interno dell'offerta e delle proposte della rete, così da coinvolgere segmenti di pubblico differenziati.

Focus scuole

Una proposta emersa durante un incontro con i cittadini è stata quella di intensificare le relazioni con scuole secondario di primo e di secondo grado, sfruttando maggiormente gli spazi delle biblioteche per svolgere attività con le classi in orario scolastico.

Un tavolo di discussione dello staff delle biblioteche ha avanzato una simile proposta specificamente rivolta alla biblioteca Luppi, (dal momento che essa si trova all'interno di un istituto scolastico).

Focus università

Un tavolo partecipativo di cittadini e un tavolo dello staff delle biblioteche hanno proposto di istituire una **collaborazione continuativa con l'università** per l'organizzazione di eventi e forum di divulgazione e approfondimento scientifico-culturale. Un gruppo di cittadini ha suggerito che un tavolo di dialogo con l'Università di Ferrara potrebbe aiutare a trovare una soluzione circa il sovraffollamento e le modalità di utilizzo delle biblioteche da parte degli studenti.

Risorse umane

Come nella precedente sezione del report dedicata ai bisogni, è qui riportato in chiusura un capitolo espresso in maniera circoscritta dallo staff delle biblioteche.

Riguardo alla necessità di garantire un orario prolungato per alcuni segmenti di utenza, lo staff delle biblioteche ha suggerito di **potenziare l'organico** di servizio, possibilmente dotato di competenze specifiche e innovative.

È stato anche suggerito di prevedere **corsi di formazione** più interattivi e maggiormente connessi con gli attuali bisogni dell'utenza (biblioteconomia, lingue).

Un gruppo di partecipanti dello staff delle biblioteche si è specificatamente concentrato sulla biblioteca Ariostea, proponendo l'individuazione di figure di responsabili di sezione all'interno dell'Ariostea. Ciò, nella loro visione, permetterebbe di gestire in modo più efficace ed efficiente le diverse parti che compongono la biblioteca.

caro
bravo

RIEPILOGO



Introduzione

La seguente tabella ha lo scopo di schematizzare i **principali risultati** emersi durante i tavoli partecipativi correlando i bisogni alle soluzioni proposte dai partecipanti.

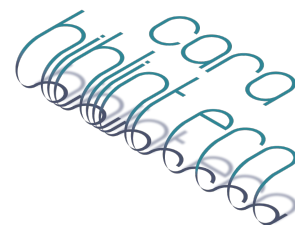
Di seguito è resa esplicita la suddivisione in colonne:

- **Area di intervento:** indica l'ambito tematico cui si riferisce il bisogno
- **Bisogni:** sono i risultati emersi nella prima fase del percorso partecipativo
- **Possibili soluzioni:** le proposte emerse durante la seconda fase del percorso partecipativo
- **Priorità:** il livello di priorità dei bisogni indicato con un numero su una scala da 1 (non prioritari) a 5 (molto prioritario). Il valore riportato è puramente indicativo e trae origine dalla frequenza che l'istanza e la sua soluzione sono emerse durante i tavoli.
- **Orizzonte temporale di risoluzione:** come la precedente, anche questa è una voce indicativa legata ai tempi di risoluzione della problematica. Per breve termine si intendono soluzioni che possono essere implementate tra gli 0 e i 6 mesi, per medio termine soluzioni tra i 6 e i 12 mesi, per lungo termine soluzioni oltre l'anno.

Riepilogo bisogni e soluzioni

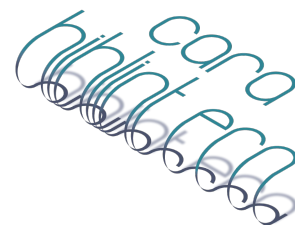
Area di intervento	Bisogni	Possibili soluzioni	Priorità	Orizzonte temporale di risoluzione
Accessibilità e strutture				
Orari	Orari non rispondenti a bisogni utenti (intera rete)	Apertura modulare extra-orario e aperture differenziate per singole biblioteche per favorire l'ampliamento orario complessivo della rete. Per individuare le principali esigenze in questo ambito si suggerisce di attivare un'indagine che rilevi gli accessi alle singole biblioteche e i bisogni specifici legati agli orari.	5	Breve termine
		Attivazione di dispositivi di gestione pubblico-privati con le organizzazioni del territorio	4	Medio termine
Spazi	Carenza di spazi per lettura e per ampliamento offerta culturale (focus Tebaldi e Rodari)	Attività in altri spazi pubblici, in giardini ecc.	5	Lungo termine
	Pochi spazi dedicati ad aggregazione informale (tutta la rete)	Ampliamenti con bar e punti ristoro	3	Lungo termine
Attrezzature	Assenza di copertura WiFi in alcune biblioteche	Assessment della copertura sull'intera rete Attivazione delle copertura WiFi stabile in tutte le biblioteche	5	Breve termine
	Carenza di dispositivi per riproduzione documentale per utenti (focus Rodari e Luppi)	Dotazione di stampanti e scanner (anche a pagamento)	2	Breve termine

Riepilogo



Area di intervento	Bisogni	Possibili soluzioni	Priorità	Orizzonte temporale di risoluzione
Localizzazione	Scarsa copertura del servizio bibliotecario in ampie zone della città	Promozione e potenziamento del servizio di prestito interbibliotecario	4	Breve termine
		Attivazione di servizi di delivery	3	Lungo termine
Servizi				
Comunicazione	Utenti e potenziali fruitori non conoscono né servizi offerti né risorse delle biblioteche (intera rete)	Coordinamento della comunicazione delle biblioteche e della loro offerta attraverso individuazione di un responsabile e attivazione di cabina di regia interbibliotecaria e Riflessione su nuova strategia di comunicazione integrata	5	Medio termine
	Contenuti, canali e formati delle comunicazioni non sempre in linea con i target (intera rete)	(comunicazione online -sito, social, piattaforme di messaggistica, out of home, materiali cartacei) e ipotesi di centralizzazione dei canali di comunicazione della rete bibliotecaria civica		
	Cittadini e turisti spesso disorientati su dove reperire informazioni	Abilitare biblioteche come spazio di community information, nel quale poter fornire informazioni su servizi ai cittadini, informazioni turistiche di base e orientamento rispetto all'offerta culturale cittadina (coordinamento con URP, IAT e sistema promozione culturale)		

Riepilogo

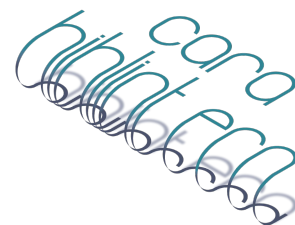


Area di intervento	Bisogni	Possibili soluzioni	Priorità	Orizzonte temporale di risoluzione
Gestione	Impossibilità di consegnare prestiti fuori dall'orario di apertura (intera rete)	Acquisto di box esterni per restituzione automatica	4	Breve termine
	Percezione di polverizzazione della rete, dei suoi servizi e della sua offerta culturale (intera rete)	Istituzione di una cabina di regia inter-bibliotecaria per coordinare attività, rendere i servizi più complementari e favorire la percezione di un'unica rete integrata	4	Breve termine
Dotazione	Carenza di patrimonio "oltre al libro" (intera rete)	Acquistare prodotti complementari quali videogame, giochi da tavolo, e aumento dotazione libri digitali	4	Breve/medio termine
	Scarsa dotazione per la fascia giovani adulti nelle diverse biblioteche (intera rete)	Acquistare fantasy, romance e manga	4	Breve/medio termine

Area di intervento	Bisogni	Possibili soluzioni	Priorità	Orizzonte temporale di risoluzione
Offerta e alleanze				
Contenuti e programmazione	Diversificazione delle iniziative, più rispondenti ai bisogni degli utenti	<p>Coinvolgimento di associazioni attive su temi tradizionalmente non compresi nell'offerta culturale della rete (attività scientifiche, gaming e videogaming, laboratori e attività per adulti)</p> <p>Individuazione di nuovi sistemi di coinvolgimento e dialogo con le associazioni del territorio</p>	4	Breve/ Medio termine
Focus scuole	Scarsa collaborazione e carenza di offerta educativa	Svolgere attività in biblioteca durante gli orari scolastici	2	Medio termine
Focus università	Scarsa collaborazione e dialogo tra rete bibliotecaria civica e UniFe	Istituire un tavolo di dialogo per ripensare le modalità di utilizzo delle biblioteche da parte degli studenti e la possibile offerta condivisa	5	Breve termine

caro
habitat

INDIRIZZI STRATEGICI



Di seguito sono riportati i **principali indirizzi strategici emersi dall'ascolto della cittadinanza**, in una versione puntuale e sintetica che commenta e circostanzia la tabella riepilogativa.

Orari, aperture e accessibilità

Ripensare gli orari di apertura delle biblioteche per far fronte alle esigenze di diversi segmenti della popolazione è un punto particolarmente sentito e condiviso trasversalmente. L'ampliamento degli orari per garantire ai lavoratori, turisti e altre categorie di partecipare alla vita negli spazi bibliotecari è ritenuta un'attività imprescindibile che può essere progettata considerando l'intera rete in ottica integrata, modulare e, potenzialmente, anche su base stagionale. A fianco di questo tipo di azioni di carattere organizzativo sono state avanzate anche altre proposte che possono contribuire a far fronte a questa criticità, come l'acquisto di box per la restituzione 24/24.

In questo ambito si è individuata la disponibilità di alcune organizzazioni del Terzo Settore a individuare **strumenti di partenariato pubblico-privato** per intervenire sull'ampliamento degli orari.

Comunicazione capillare e integrata

Conoscere le attività, le risorse, le iniziative e i contenuti dalle biblioteche permette a cittadini e utenti di far fronte ai propri bisogni e dare risposta a parte delle proprie aspettative. In molti frangenti è emerso anche come cittadini già molto vicini alle biblioteche faticano ad avere un quadro completo dei servizi e delle iniziative della rete, sia nel suo insieme, sia puntualmente. Risulta dunque necessario **ripensare, semplificare e declinare l'apparato informativo e comunicativo** al fine di **promuovere adeguatamente il complesso sistema di servizi e asset** delle biblioteche ferraresi. Emerge la necessità di ripensare la strategia di comunicazione generale, partendo dalla riflessione sull'opportunità di dotarsi di un coordinamento di tutte le biblioteche e valutare l'accentramento dei canali (e delle voci) di comunicazione.

Coordinamento con associazionismo e cittadini

Un **coinvolgimento di associazioni ed enti del territorio su base più ampia** permetterebbe di **ampliare e diversificare l'offerta** dei servizi e la programmazione delle biblioteche (corsi, laboratori, iniziative culturali) valorizzando il contesto locale e conferendo maggior attrattiva alla rete.

Si sottolinea come, anche in questo caso, il contesto comunicativo giochi un ruolo fondamentale: per molti degli intervenuti non è chiaro come poter attivarsi nel proporre attività, quali siano le sedi e i referenti da contattare, quali i margini della collaborazione.

Anche in questo caso l'istituzione di una cabina di regia che possa coordinare l'azione e le proposte delle singole biblioteche si configura come una delle azioni da attivare nel breve periodo.

Sul fronte delle alleanze territoriali si evince come un **maggior coordinamento con le altre biblioteche del territorio** (biblioteche non private e dell'università) potrebbe potenziare i servizi e individuare soluzioni per far fronte ad alcune situazioni avvertite da molti come urgenti, come la forte presenza degli studenti universitari all'interno delle biblioteche (che ne occupano gli spazi per lo studio ma non godono del valore generato, allo stesso tempo non contribuendo ad arricchirlo) oppure la necessità di raggiungere con almeno i servizi di base le zone della città nelle quali non è presente una biblioteca.

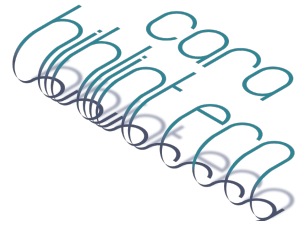
Spazi accoglienti, funzionali e dinamici

Valorizzare gli spazi con interventi di **sistemazione e riorganizzazione dei locali** che li rendano il più possibile accoglienti e adatti a iniziative di vario tipo emerge come un elemento di miglioramento per rendere le biblioteche spazi più **accoglienti e attrattivi**.

Qualora l'Amministrazione prendesse in considerazione l'ammodernamento delle biblioteche i partecipanti suggeriscono di preferire soluzioni flessibili in modo da potersi adattare quotidianamente a diverse attività e pubblici, ma anche in modo da poter essere riorganizzati nel futuro in relazione allo sviluppo di nuove iniziative e servizi.

caro
bambino

COMUNICAZIONE



La nuova identità della rete

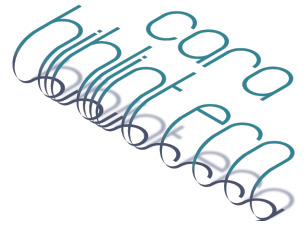
Con lo scopo di evidenziare al massimo il soggetto del percorso, ovvero non le singole biblioteche ma l'intera Rete Bibliotecaria del Comune di Ferrara, come prima cosa si è ideato e realizzato un nuovo logo. A partire da tre proposte grafiche presentate è stata scelta questa, declinata in diverse versioni e completa di brand book che ne accompagna l'utilizzo.



L'identità visiva del percorso

Per informare e coinvolgere i cittadini di Ferrara nel percorso partecipato, si è reso necessario adottare una strategia di comunicazione, a partire dalla creazione di un brand: a partire dal naming è stata creata un'immagine coordinata composta da un'identità visiva che ha accompagnato tutte le fasi di promozione degli incontri ma, anche, i materiali realizzati per la facilitazione e la presentazione pubblica dei risultati.





Naming: Cara Biblioteca

Un nome che è come l'incipit di una lettera a una persona cara, che porta quindi l'attenzione sulle relazioni tra istituzione e il cittadino, il mood è quello della sfera affettiva e dell'intimità verso un luogo del cuore.

Payoff: “Ti sta a cuore la tua biblioteca? Vieni a dirci come la vorresti?”

Un payoff che è un invito a partecipare, che fa esplicitamente riferimento all'attività di condivisione di idee e pensieri con lo scopo di prendersi cura di un bene comune.

Il logo

Il concept nasce dal concetto di Unione di persone e amore per la lettura. Il naming si fa logo grazie all'uso di linee sinuose e continue usate per comporre la scritta e che si allungano fino a dare vita le diverse declinazioni utilizzate nell'immagine coordinata. Queste linee possono leggersi anche come il dorso di libri, in fila su uno scaffale.

Campagna di comunicazione

Il percorso partecipativo è stato accompagnato da una campagna di comunicazione, sviluppata sulla stampa, sui canali digitali del Comune di Ferrara e attraverso la distribuzione di materiali cartacei sul territorio del Comune:

Ufficio stampa

Il progetto è stato presentato al pubblico il 14 gennaio 2022, attraverso una conferenza stampa, seguita nel pomeriggio, dal lancio del percorso e degli eventi correlati, sui canali digitali istituzionali.

Sito

Sul sito del Comune di Ferrara è stata realizzata una sezione ad hoc per contenere gli eventi e le news relative al percorso:

Sono state pubblicate

- 5 “pagine evento” contenenti le informazioni relative ai singoli incontri
- 2 news relative al percorso.

Canali social

- Instagram @comunediferrara
- Facebook @comuneferrara
- Sito <https://www.comune.fe.it/cara-biblioteca>

Il target principale della comunicazione è stata la cittadinanza con l’obiettivo di aumentare la partecipazione agli incontri e più in generale l’awareness.

E-mail e Newsletter

La comunicazione relativa al percorso è stata veicolata anche attraverso:

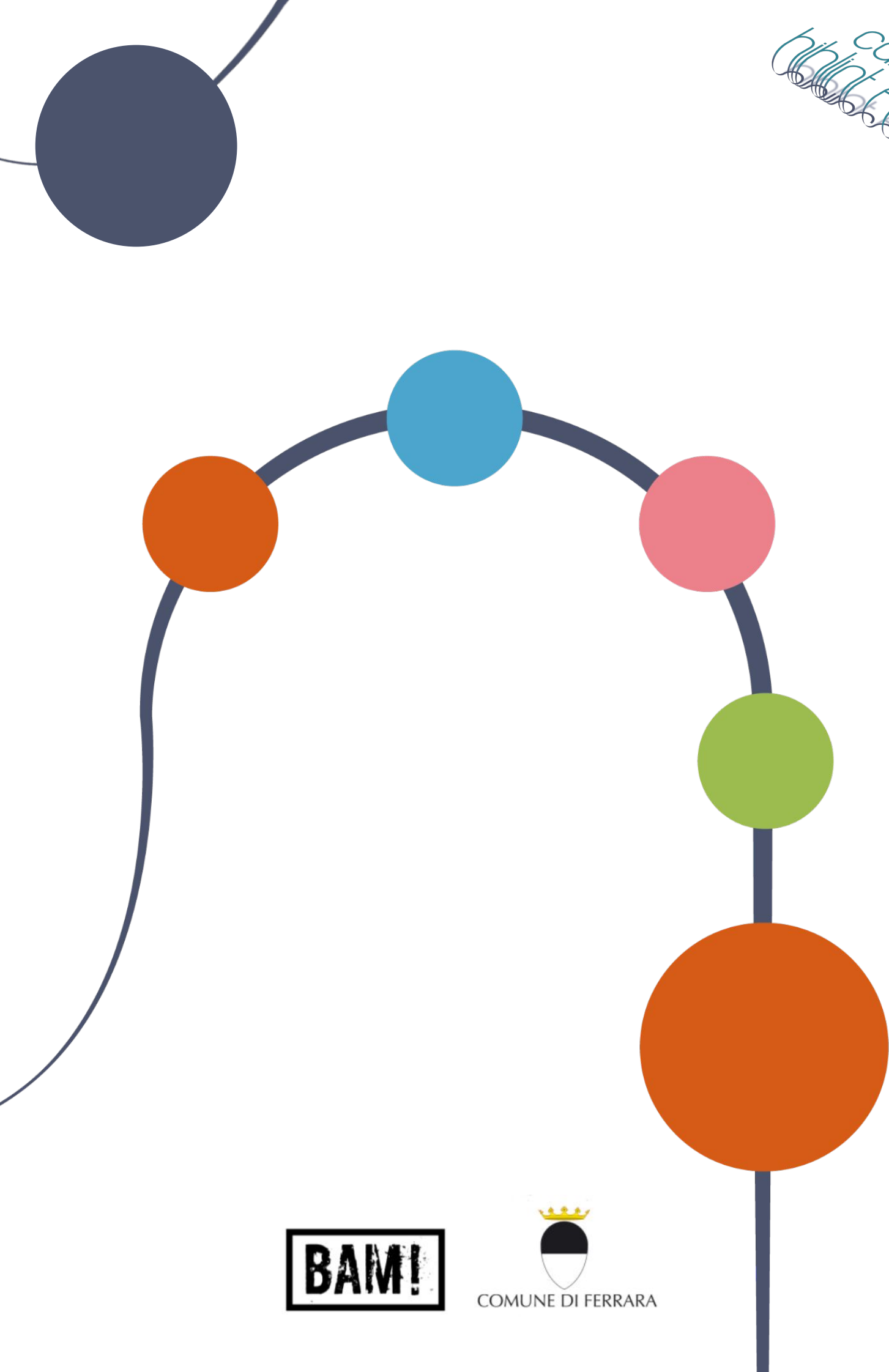
- la Newsletter del servizio bibliotecario comunale
- le mailing list di ciascuna biblioteca della Rete
- invii alle associazioni culturali non presenti nelle liste delle biblioteche
- canali di comunicazione dell'URP
- indirizzario delle scuole del territorio (in particolare relativamente all'incontro per gli under 25)

Al fine di diffondere in modo più efficace possibile la comunicazione è stata inoltre creata una mappatura degli stakeholder potenzialmente interessati a cui inviare le comunicazioni relative ai diversi appuntamenti, invitandoli a dare eco all'iniziativa.

Materiale cartaceo

- Cartoline, stampate e distribuite presso tutte le biblioteche
- Locandine A3, stampate e affisse nelle bacheche delle Biblioteche della rete.

*che cara
bambina*



BAM!



COMUNE DI FERRARA