



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE

Città Metropolitana di Firenze

REP. N. 2399/2025

(Proposta contrattuale – art.18 D.lgs.n.36/2023)

**AFFIDAMENTO DIRETTO - AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B) D.LGS. N. 36/2023
- DEI SERVIZI BIBLIOTECARI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE “PABLO NERUDA”
PER IL PERIODO COMPRESO DAL 1° SETTEMBRE 2025 AL 31 LUGLIO 2027 COMPRESI.
IMPORTO € 44.500,00 (quarantaquattromilacinquecento/00) ESENTE IVA. CIG:B7DC2243A5**

L'anno 2025 (duemilaventicinque) il giorno 1 (uno) del mese di settembre la sottoscritta Francesca Boldrini, Responsabile dei Servizi Generali del Comune di Capraia e Limite, domiciliata per la carica presso la sede del Comune, sita in Piazza 8 Marzo del 1944, Partita IVA e Codice Fiscale: 00987710480, giusto il decreto di nomina del Sindaco n° 48 del 13/06/2024, formula la proposta contrattuale che segue.

ARTICOLO 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Comune di Capraia e Limite affida all'operatore economico PROMOCULTURA - SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE, avente sede legale a Vinci – Sovigliana – Via F.lli Cairoli n.17/19, codice fiscale 05229690481, che accetta senza riserva alcuna, i servizi bibliotecari per la Biblioteca comunale “Pablo Neruda” per il periodo 1° settembre 2025 - 31 luglio 2027 compresi. Il servizio verrà svolto secondo quanto previsto nell'offerta presentata sulla piattaforma della Regione Toscana START in relazione alla procedura n. 029224/2025 e secondo quanto previsto nel Capitolato speciale di appalto e nel Progetto allegati al presente contratto a formarne parte integrante e sostanziale. In particolare, l'operatore economico affidatario dovrà espletare le attività indicate nel Capitolato speciale di appalto e di seguito elencate:

A)SERVIZI INFORMATIVI, DI PRESTITO E GESTIONALI DI SUPPORTO

L'operatore economico affidatario dovrà provvedere alla gestione delle attività della Biblioteca garantendo a tutti l'accesso al pubblico, la fruizione dei servizi e del patrimonio, nonché la promozione di base della biblioteca e della lettura, senza distinzione di età, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale, mediante le opportune operazioni di seguito dettagliate e realizzate in armonia con le direttive fornite dal Responsabile del Servizio. Non è richiesta l'attività di catalogazione. Tenuto conto degli obiettivi sopra delineati, l'affidatario dovrà mettere in atto le seguenti operazioni che dovranno essere garantite con personale professionalmente adeguato:

➤ Gestione:

Apertura e chiusura dell'unica sala della Biblioteca aperta al pubblico. L'Amministrazione Comunale consegnerà a tal fine all'operatore economico affidatario le chiavi della Biblioteca e del portone di accesso al palazzo comunale che l'operatore economico affidatario dovrà conservare con la diligenza del buon padre di famiglia.

- Gestione del prestito locale e interbibliotecario (nell'ambito della Rete Rea.net, del circuito regionale “Libri in rete”, a livello nazionale e internazionale): prestito e restituzione libri e altri documenti, rinnovi e prenotazione libri e altri documenti, attività di controllo, sollecito prestiti

scaduti e gestione delle prenotazioni, mediante il software in uso presso la biblioteca, Assistenza nella Navigazione Internet, attività di promozione dei servizi e della lettura e supporto a progetti didattico culturali, riordino e controlli della collezione libraria e documentaria, sorveglianza spazi della biblioteca durante l'orario in cui viene prestato il servizio, custodia chiavi di armadi e/o mobili contenenti attrezzature e materiali vari destinati alla Biblioteca;

- gestione dei materiali informativi da esporre e da mantenere costantemente aggiornati e ordinati e verifica dell'aggiornamento e della correttezza dei materiali affissi nelle bacheche e negli spazi appositamente riservati

- verifica periodica delle scorte di modulistica, stampati vari, materiale di consumo necessari all'esecuzione dei servizi, con tempestiva comunicazione al personale del Comune delle necessità di rifornimento - verifica quotidiana dell'ordine e del decoro degli ambienti della Biblioteca nel loro complesso - redazione di un report mensile degli accessi alla biblioteca da inviare alla Responsabile del Servizio con cadenza mensile - movimentazione e ricollocazione quotidiana delle pubblicazioni consultate e/o restituite dagli utenti della Biblioteca nel locale accessibile al pubblico e nei locali di deposito librario non accessibili al pubblico; - corrispondenza telefonica, cartacea ed elettronica con l'esterno attraverso gli strumenti messi a disposizione dalla biblioteca (telefono, posta elettronica ecc.) e nei limiti delle competenze previste dal presente capitolato;

- predisposizione logistica all'uso pubblico degli ambienti della Biblioteca per iniziative tipo incontri con autori, letture animate, attività didattiche ecc., anche attraverso l'impiego e la messa in disponibilità degli strumenti in dotazione della Biblioteca (computer, accesso ad internet, ecc.) e loro successivo ripristino;

- cura e aggiornamento delle collezioni mediante proposte di acquisto o di scarto, al Responsabile dell'area Servizi Generali

- raccolta ed elaborazione dati relativi al pubblico e ai servizi

- interventi promozionali di base: manutenzione delle aree di esposizione di proposte e novità librarie, attività di supporto alle iniziative culturali della biblioteca e ad eventi straordinari, anche in orario diverso da quello indicato, realizzazione di vetrine tematiche;

➤ Assistenza al pubblico:

- accoglienza, orientamento e consulenza all'uso della documentazione cartacea ed elettronica agli utenti (prima informazione, attività di reference, iscrizione alla biblioteca, consultazione dei cataloghi online, delle banche dati, di Medialibrary online, ecc.);

- gestione dell'attrezzatura tecnica presente in Biblioteca (1 pc e 1 stampante ad uso dell'operatore in servizio presso la biblioteca, 2 pc ad uso del pubblico). L'assistenza tecnica e la manutenzione di tali attrezzature sono a carico del Comune, così come le spese di gestione. Si chiede all'operatore economico affidatario di effettuare assistenza di base al pubblico per l'utilizzo degli strumenti informatici presenti compresa la navigazione in internet;

- operazioni relative all'accesso e acquisizione inventariale dei documenti;

- monitoraggio, analisi e risoluzione dei problemi organizzativi connessi con il flusso del pubblico e il generale funzionamento della biblioteca;

- informazione telefonica agli utenti relativa alla disponibilità del materiale prenotato, dei desiderata ecc.;

- eventuale riproduzione, nei termini di legge, di documenti richiesti dagli utenti su diversi supporti; - prima assistenza in caso di piccoli guasti e malfunzionamenti nell'uso delle apparecchiature informatiche presenti e contatto con il Ced del Comune per interventi di maggiore entità che si rendessero necessari.

➤ Operazioni di controllo. Il personale dell'operatore economico affidatario dovrà garantire le operazioni di sorveglianza e verifica a vista sul corretto andamento delle attività in atto allo scopo di:

- prevenire atti di vandalismo sulle suppellettili, gli strumenti e la documentazione, furti, sottrazioni o comunque un uso improprio e inopportuno dei beni mobili e immobili pertinenti il servizio e segnalare tali eventi tempestivamente al Responsabile dell'area Servizi Generali;

- controllare costantemente lo stato di conservazione del materiale documentario e predisporre eventuali proposte di scarto o di restauro del materiale deteriorato;
- garantire il rispetto del regolamento e delle regole di comportamento per il pubblico che frequenta la biblioteca e/o usufruisce dei suoi servizi, con particolare riferimento al rispetto del silenzio e del divieto di fumare e consumare cibi e bevande all'interno della biblioteca;
- attivare gli interventi necessari in caso di emergenza secondo il piano di sicurezza previsto dalla normativa vigente
- somministrazione agli utenti di questionari di customer satisfaction una volta durante ogni anno solare di durata dell'affidamento da trasmettere al Responsabile dei Servizi Generali. La predisposizione e la somministrazione di tali questionari agli utenti è a totale carico dell'operatore economico affidatario. Tali operazioni si intendono realizzate da tutti gli operatori in servizio, anche contestualmente allo svolgimento delle normali operazioni di gestione del servizio e di assistenza, di cui ai paragrafi precedenti.

B) SERVIZI DI PROMOZIONE DELLA BIBLIOTECA

➤ Obiettivi

Per promozione della biblioteca e delle lettura si intendono quelle attività messe in atto al fine di far conoscere i servizi, il patrimonio e le potenzialità informatiche della biblioteca e finalizzate ad ampliare il numero delle persone che ricorrono al libro e alla biblioteca per il soddisfacimento dei propri bisogni di informazione, formazione e tempo libero. Far conoscere il patrimonio documentario della biblioteca e i suoi servizi ad un numero crescente di persone ed in particolare: a) un pubblico adulto, realmente o potenzialmente interessato a rivolgersi alla biblioteca e a ricorrere al libro per i propri bisogni informativi o di tempo libero; b) alle scuole del territorio comunale, al fine di coltivare e di mantenere vivo l'interesse per la lettura, sollecitata da una ricca e continuamente aggiornata offerta documentaria; c) a segmenti diversi di pubblico legati a particolari intermmmmmessi o bisogni e in occasione di particolari eventi.

➤ Attività promozionali: Servizi e iniziative finalizzati alla promozione della biblioteca (letture animate per bambini in biblioteca, presentazione di libri, promozione della lettura e biblioteca nei confronti delle scuole situate sul territorio comunale, comprendenti:

- attività di promozione della lettura rivolte alle scuole dell'infanzia, primarie e medie presenti sul territorio comunale da svolgersi in orario mattutino e rientranti nel monte ore complessivo di 105 (centocinquanta) ore per tutta la durata dell'affidamento. Tale attività comprende anche l'accoglienza delle scolaresche che verranno a visitare la biblioteca in orario mattutino;
- ideazione e realizzazione di "letture animate" della durata di 3 (tre ore ciascuna) da effettuarsi durante l'ordinario orario pomeridiano di apertura al pubblico della biblioteca e in date da individuare alla data odierna, rivolte a gruppi di massimo 10 bambini, durante le quali è richiesta la presenza di un operatore aggiuntivo rispetto all'operatore che sarà in servizio in biblioteca. L'operatore aggiuntivo dovrà occuparsi di svolgere l'attività della lettura animata con i bambini presenti. E' stato stimato un numero complessivo di 36 (trentasei) ore da destinare alle letture animate per tutta la durata dell'affidamento (in totale: 12 incontri di 3 ore ciascuno per tutta la durata dell'affidamento);
- predisposizione di semplici stampati grafici per presentazione di bibliografie e/o di eventi promozionali;
- organizzazione (sulla base delle indicazioni impartite dall'Amministrazione Comunale) e svolgimento di eventi di presentazione di libri, anche di nuova pubblicazione, per un pubblico adulto da svolgersi all'interno della biblioteca in orario tardo-pomeridiano. Durante tali incontri è prevista la presenza degli autori. Durante tali iniziative è richiesta la presenza di un operatore aggiuntivo rispetto all'operatore che sarà in servizio in biblioteca. E' stato stimato un numero complessivo di 12 ore per tali eventi, per complessivi 4 (quattro) incontri per tutta la durata dell'affidamento;
- è stato inoltre previsto un monte ore di 4 (quattro) ore al mese da destinare ad attività di back office per un monte ore complessivo di 88 ore per l'intera durata dell'affidamento; in tali attività possono

rientrate al solo titolo di esempio non esaustivo: il riordino e riposizionamento del materiale restituito dagli utenti, la riorganizzazione e riordino degli spazi interni e delle suppellettili presenti in biblioteca, la predisposizione di particolari allestimenti e successivi disallestimenti per la realizzazione di iniziative ed eventi, la predisposizione di materiale grafico/volantini/locandine/dépliants;

- eventuale attività di sostegno funzionale - qualora richiesto dall'Assessore di riferimento - per l'attivazione di punti prestito esterni gestiti da altri soggetti o da associazioni di volontariato mediante consulenza bibliografica nella scelta dei documenti e supporto alla gestione dei prestiti;

- Partecipazione da remoto alle riunioni indette dalla rete REANET quando il personale comunale sia impossibilitato a partecipare per qualsiasi motivo previa indicazione della Responsabile dei Servizi Generali - Elaborazioni statistiche mensili sul funzionamento del servizio

- Gestione mailing list della biblioteca. Per le attività sopra indicate dovrà essere fornita e trasmessa al Responsabile dei Servizi Generali una dettagliata relazione per ogni anno solare avente ad oggetto le attività svolte, presenze rilevate, prestiti effettuati, criticità riscontrate e ogni altra informazione utile al buon andamento del servizio. Le funzioni di indirizzo, pianificazione e controllo sui servizi oggetto del presente appalto sono esercitate dalla Stazione appaltante. Nello svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto del presente appalto, l'Affidatario agisce in piena autonomia organizzativa, tenendo conto delle condizioni dei luoghi, della qualità dei servizi richiesti e delle necessarie interazioni con il personale dipendente dalla stazione appaltante. L'operatore economico affidatario si impegna a rispettare gli standard qualitativi, le norme di funzionamento dei servizi e tutte le procedure previste per ogni singolo servizio così come definiti nel presente capitolato, nelle indicazioni previste nella Carta dei Servizi REANET e secondo ogni altra indicazione fornita dalla Stazione appaltante. Nello svolgimento di tali servizi e attività, l'operatore economico affidatario si impegna a rispettare le seguenti prescrizioni:

⌚ immediata erogazione dei servizi agli utenti e riduzione al minimo dei periodi di attesa;

⌚ assoluta riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti le attività affidate;

⌚ continuità dei servizi, assicurata dal minimo ricorso al turn over del personale;

⌚ qualità massima dei servizi erogati da personale adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;

⌚ accettazione del Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Capraia e Limite e rispetto dello stesso da parte del personale impiegato sul servizio e delle norme di comportamento richieste;

⌚ sostituzione del personale assente per qualunque ragione, in tempo utile per l'espletamento delle attività previste;

⌚ flessibilità nell'orario di lavoro anche in occasione di iniziative straordinarie organizzate al di fuori del normale orario di apertura della biblioteca, pur nel rispetto delle norme contrattuali adottate;

⌚ cura ed uso esclusivamente per motivi di servizio di tutti i locali, le attrezzature e i materiali di consumo. L'operatore economico affidatario dovrà garantire l'apertura al pubblico della Biblioteca secondo il seguente orario ordinario (18 ore settimanali):

⌚ lunedì dalle ore 15:30 alle ore 19,00

⌚ martedì dalle ore 15:30 alle ore 19,00

⌚ mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 19,00

⌚ giovedì dalle ore 15:30 alle ore 19,00:

⌚ venerdì: la biblioteca rimane chiusa al pubblico

⌚ sabato: dalle ore 9:00 alle ore 13.00 e durante le iniziative indicate nei precedenti articoli. La biblioteca rimane chiusa al pubblico nel mese di agosto (dal 1° al 31 agosto di ogni anno) e nei seguenti giorni: 1° novembre 2025, 8, 24, 25, 26, 27 e 31 dicembre 2025, 1° gennaio 2026, 6 gennaio 2026, 6 e 25 aprile 2026, 1° maggio 2026, 2 giugno 2026, 8, 24, 25 e 27 dicembre 2026, 1° e 6 gennaio 2027, 29 marzo 2027, 1° maggio 2027, 2 giugno 2027. Il patrono del Comune di Capraia e Limite ricorre il giorno 10 agosto, giorno in cui la biblioteca è già chiusa al pubblico. Durante i giorni

di chiusura al pubblico sopra indicati il servizio non deve essere espletato e non è quindi richiesta la presenza dell'operatore; le relative ore non verranno pagate.

ARTICOLO 2 - PERSONALE IMPIEGATO SUL SERVIZIO

Nell'espletamento del servizio, l'Appaltatore dovrà avvalersi di proprio personale e dovrà eseguire il servizio a proprio rischio. L'Appaltatore si obbliga ad eseguire direttamente e con l'impiego di proprio personale il servizio attraverso personale qualificato, professionalmente e numericamente adeguato alle caratteristiche del servizio, e costantemente aggiornato, al fine di garantire che il servizio venga svolto secondo il miglior livello qualitativo possibile. Il personale impiegato deve essere a conoscenza dell'organizzazione e delle modalità di svolgimento del servizio, con particolare riferimento alle mansioni da svolgere e nel rispetto degli orari richiesti. L'Appaltatore si assume l'obbligo di mantenere i requisiti che sono stati garantiti nel progetto presentato, i livelli di qualità oggettivi e soggettivi, impegnandosi altresì ad eseguire i servizi commissionati. L'Appaltatore, per lo svolgimento del servizio, dovrà avvalersi di personale di assoluta fiducia e riservatezza, idoneo sotto tutti gli aspetti (fisici, professionali e deontologici) previsti dalla legge. Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio di cui al presente appalto è tenuto ad osservare un comportamento rispettoso delle persone, irreprensibile, corretto, e ad osservare la puntualità e deve inoltre essere disponibile a collaborare con il personale del Comune. Il personale impiegato nel servizio e gli eventuali sostituti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- avere compiuto il diciottesimo anno di età;
- non aver riportato condanne penali, anche non definitive, per reati previsti dagli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609- undecies del Codice Penale. A tal fine, l'Affidatario si impegna, ai sensi del D.Lgs. n. 122/2018, a richiedere il certificato penale del casellario giudiziale aggiornato per tutti i soggetti da impiegare in attività che comportino contatti diretti e regolari con minori;
- avere ottima padronanza della lingua italiana;
- avere sufficiente padronanza della lingua inglese;
- avere buona capacità di navigazione nella rete Internet - avere buona capacità nell'utilizzo della posta elettronica;
- avere buona capacità di utilizzo di applicativi di videoscrittura (Office e Libre Office);
- avere buona capacità di utilizzo di applicativi di fogli di calcolo più comuni (Office e Libre-office)
- avere attitudine alle relazioni interpersonali;
- avere conoscenza dei sistemi applicativi gestionali in uso nelle biblioteche, in particolare software ClavisNG della ditta Comperio e conoscenza della piattaforma Media Library on Line
- avere conoscenza dei principali applicativi di automazione di ufficio (in particolare Microsoft Office, Libre Office e Open Office), multimediali e dei principali browser per la navigazione e motori e altri strumenti per la ricerca in Internet;
- essere in possesso di uno dei seguenti titoli di studio: Laurea specialistica in Beni culturali – Indirizzo Biblioteconomico e archivistico oppure Lettere e filosofia, Conservazione Beni culturali e/o affini e in aggiunta 2 anni di esperienza lavorativa documentabile afferente ai servizi oggetto del presente appalto presso organismi pubblici e/o privati; oppure in subordine Laurea non specialistica di primo livello in materie anche non afferenti ai servizi oggetto del presente appalto e 3 anni di esperienza lavorativa afferente ai servizi oggetto del presente appalto, documentabile, presso organismi pubblici e/o privati; oppure in subordine Diploma di scuola superiore e esperienza lavorativa afferente ai servizi oggetto del presente appalto, documentabile, presso organismi pubblici e/o privati non inferiore a 4 anni. Per i titoli conseguiti all'estero l'ammissione è subordinata al riconoscimento ai titoli italiani;
- Inoltre, i lavoratori impiegati nei servizi dovranno aver svolto la formazione obbligatoria in conformità al D.M. 10 marzo 1998 e al D.Lgs. 81/2008.

E' inoltre richiesto:

- contegno riguardoso e corretto nei confronti del pubblico, costituito da studenti, minori, visitatori di passaggio, turisti, scolaresche, studiosi;
- comportamento consono agli ambienti in cui operano, improntato a correttezza e disponibilità nei confronti dei visitatori, degli utenti dei servizi cui saranno adibiti, nonché di tutto il personale in servizio comunale e non comunale e non discriminatorio;
- atteggiamento responsabile e consapevole di segretezza, rispetto a fatti, informazioni e circostanze appresi durante lo svolgimento delle proprie mansioni per tutto quanto concerne il servizio. Il personale impiegato è tenuto ad osservare il segreto professionale. È fatto divieto al personale di svolgere, durante l'orario di lavoro, attività personali o comunque incompatibili con la prestazione richiesta. L'Affidatario è tenuto a richiamare quei dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile;
- capacità di dialogo e di relazione con il pubblico;
- rendersi disponibile a partecipare a eventuali riunioni di coordinamento promosse dal Comune;
- in caso di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato, l'Affidatario è tenuto ad adeguare il trattamento economico e normativo dei lavoratori secondo le nuove condizioni contrattuali senza alcun diritto ad aumenti del corrispettivo o richieste aggiuntive nei confronti dell'Amministrazione salva quanto previsto in tema di revisione prezzi. L'adeguamento è obbligatorio e vincolante.

L'eventuale defezione di un operatore/trice impiegato/a nell'appalto dovrà essere adeguatamente sostituita con un'altra unità di personale che sia in possesso di equivalenti requisiti e competenze o che sia in possesso di requisiti e competenze più qualificate rispetto all'unità di personale che viene sostituita, fermo restando che la sostituzione dovrà essere sempre preventivamente e comunicata con congruo anticipo all'Amministrazione Comunale mediante comunicazione scritta. In caso di defezione, dovranno inoltre essere garantiti da parte dell'Affidatario i necessari scambi e passaggi di consegne tra l'operatore/trice uscente e l'operatore/trice entrante. E' fatto obbligo all'Affidatario di assicurare almeno 2 ore di affiancamento nei confronti del nuovo operatore/trice entrante con personale già operativo, a proprio carico. Il Comune si riserva la facoltà di richiedere all'operatore economico affidatario, con nota motivata, la sostituzione del personale che non offra garanzie di capacità, che non risulti idoneo alle mansioni assegnate o abbia tenuto o tenga un comportamento o un contegno non consono, non corretto e/o non appropriato al ruolo ricoperto nei confronti dell'utenza. La sostituzione dovrà avvenire al massimo entro 5 giorni dalla richiesta scritta. Inoltre il Comune si riserva il diritto, in qualsiasi momento e senza preventiva informazione, di effettuare controlli, ispezioni e indagini conoscitive volte a verificare il rispetto da parte dell'operatore economico affidatario degli standard di qualità richiesti.

diverso da quanto stabilito nel contratto di appalto. L'operatore economico affidatario si impegna a rispettare il Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Capraia e Limite.

ARTICOLO 3 - NORME TECNICHE DI RIFERIMENTO

Nell'esecuzione della prestazione, l'operatore economico affidatario osserva le norme e le condizioni della presente proposta contrattuale e della documentazione seguente:

- determina di affidamento n. 288 del 01/08/2025
- capitolato speciale di appalto
- progetto presentato
- DUVRI.

Il Comune di Capraia e Limite e l'operatore economico affidatario dichiarano di conoscere e di approvare tali documenti, che qui si intendono integralmente riportati e trascritti anche se non materialmente allegati, con rinuncia a qualsiasi contraria eccezione.

ARTICOLO 4 - CORRISPETTIVO

Il corrispettivo contrattuale per il pieno e perfetto adempimento del contratto è determinato

dall'offerta presentata sulla piattaforma START ammonta a complessivi Euro 44.500,00 (quarantaquattromilacinquecento/00) esente Iva ai sensi dell'art. 10, c. 1 n. 22, del DPR 633/72 e ss.mm.ii., considerando il numero di ore stimate presunte pari a 1944,50 e le qualifiche del personale coinvolto nel servizio. La stazione appaltante ha individuato quale CCNL maggiormente rappresentativo il CCNL per i dipendenti di aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi – Confcommercio (ID CNEL H011), considerando gli incrementi contributivi previsti dall'accordo di rinnovo del 22 marzo 2024 per i mesi di: luglio 2025, novembre 2025, novembre 2026. Per l'espletamento dei servizi in argomento sono richiesti: 1 (una) unità di personale inquadrato nel 4° livello tempo indeterminato del CCNL sopra indicato che copra l'ordinario orario settimanale di apertura al pubblico della biblioteca (front office), le ore di back office e le ore destinate alla promozione della lettura e accoglienza scolaresche. E' richiesta inoltre la presenza di 1 (una) unità aggiuntiva di personale inquadrata nel 4° livello del CCNL sopra indicato per la realizzazione delle letture animate e durante gli eventi di presentazione dei libri, per un numero di ore pari a 48 (36 ore per le letture animate e 12 ore per la presentazione di libri) da realizzarsi durante il consueto orario di apertura al pubblico della biblioteca e che in tali occasioni dovrà prestare servizio in compresenza con l'operatore addetto al front office.

ARTICOLO 5 – DUVRI

Per l'espletamento del presente appalto è stato necessario predisporre il “Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze” (DUVRI) **che si allega al presente contratto a formarne parte integrante e sostanziale**. Si è provveduto, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., all'analisi dei rischi interferenziali e tali rischi sono ritenuti pari a 0 (zero).

ARTICOLO 6 - DURATA

Il contratto decorrerà dal 1° settembre 2025 fino al 31 luglio 2027. Tali giorni si intendono compresi. Il servizio deve essere espletato a partire dal giorno 1° settembre 2025. La durata dell'appalto decorre dal momento della stipula del contratto o dal precedente momento di avvio dell'esecuzione del servizio in caso di esecuzione anticipata, ai sensi dell'art. 17, comma 8 del D.Lgs 36/2023. Si ribadisce che la biblioteca rimane chiusa al pubblico nel mese di agosto (dal 1° al 31 agosto di ogni anno) e nei seguenti giorni: 1° novembre 2025, 8, 24, 25, 26, 27 e 31 dicembre 2025, 1° gennaio 2026, 6 gennaio 2026, 6 e 25 aprile 2026, 1° maggio 2026, 2 giugno 2026, 8, 24, 25 e 27 dicembre 2026, 1° e 6 gennaio 2027, 29 marzo 2027, 1° maggio 2027, 2 giugno 2027. Il patrono del Comune di Capraia e Limite ricorre il giorno 10 agosto, giorno in cui la biblioteca è già chiusa al pubblico. Durante i giorni di chiusura al pubblico sopra indicati il servizio non deve essere espletato e non è quindi richiesta la presenza dell'operatore; le relative ore non verranno pagate.

ARTICOLO 7 - OPZIONI

Non sono previste opzioni.

ARTICOLO 8 - REVISIONE DEI PREZZI

La revisione dei prezzi si applica ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 36/2023 così come modificato e integrato dal D.Lgs. n. 209 del 31/12/2024 (c.d. Decreto Correttivo al Codice Appalti) e dell'Allegato II.2-bis del D.Lgs. 36/2023. Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determinasse una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al 5% (cinque per cento) dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati nella misura dell'80% (ottanta per cento) della variazione in relazione alle prestazioni da eseguire. In caso di attivazione, verrà riconosciuto l'80% del valore eccedente la variazione del 5%, applicata alle prestazioni da eseguire. Si precisa che per “variazione” si intende la differenza tra la percentuale eccedente rispetto al 5% e il 5% stesso. Si dà atto infatti che il servizio di cui al presente

appalto non costituisce servizio a prestazione istantanea, ma fa riferimento a un contratto di durata. Per la determinazione della variazione dei costi e dei prezzi si utilizzano gli indici sintetici di cui all'Art.60, comma 3 lettera b) del Codice Appalti. Gli indici di prezzo di cui al comma 3, lettera b), sono pubblicati, unitamente alla relativa metodologia di calcolo, sul portale istituzionale dell'ISTAT. Si fa riferimento all'allegato II.2-bis del D.Lgs. 36/2023 così come modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 209 del 31/12/2024, per quanto attiene le modalità di applicazione delle clausole di revisione dei prezzi, tenuto conto della natura e del settore merceologico dell'appalto e degli indici disponibili. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi. Posto il CPV 92500000-6, la Tabella di riferimento nell'Allegato II.2-bis è la Tabella D1. Ai sensi dell'articolo 3 dell'allegato II.2 bis al Codice la stazione appaltante monitora l'andamento dell'indice di cui all'articolo 60 del codice, al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione delle clausole di revisione prezzi. Il riferimento temporale per la revisione prezzi, come indicato dall'art. 12 dell'Allegato II.2-bis, è individuato nel mese di aggiudicazione, che diviene il momento a partire dal quale si misura la variazione percentuale. UNICO INDICE Con cadenza non superiore a quella prevista per l'aggiornamento indice usato il RUP effettuerà formale istruttoria per verificare l'eventuale attivazione dell'istituto della revisione prezzi articolo 60 del Dlgs 36/23. La formula da applicare in sede di istruttoria è la seguente: $V = [(IR_n - IR_0) / IR_0]$ dove V è la variazione percentuale e IR_n è l'indice aggiornato e IR_0 è il valore di riferimento iniziale all'avvio dell'appalto.

ARTICOLO 9 - DANNI, RESPONSABILITA' CIVILE E POLIZZA ASSICURATIVA

L'Appaltatore prima della stipula del contratto ha presentato le seguente polizza di RC GENERALE:
- Appendice di Variazione Temporanea – Polizza n°602868104 732951116 stipulata con Allianz Spa avente sede legale in Piazza Tre Torri, 3 a Milano - Mid Corporate, Ramo: 9 Allianz Enterprise Liability – con decorrenza dal 01/09/2025 al 31/03/2026.

ARTICOLO 10 – GARANZIA DEFINITIVA

Si applica l'articolo 53, comma 4, del d.lgs.n.36/2023 e ss.mm.ii., ai sensi del quale la garanzia definitiva è pari al 5 per cento dell'importo contrattuale. L'Appaltatore ha costituito tale garanzia sotto forma di cauzione ai sensi dell'art.53 del d.lgs.n. 36/2023 e ss.mm.ii. per l'importo di Euro 2.225,00 (duemiladuecentoventicinque/00) come risulta dal bonifico conservato agli atti.

ARTICOLO 11 - OBBLIGHI DELL'OPERATORE ECONOMICO AFFIDATARIO RELATIVI AL PERSONALE

L'Appaltatore è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali) di settore stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione è strettamente connesso con l'attività di cui al presente appalto per i propri lavoratori e per quelli in subappalto. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione. I suddetti vincoli obbligano l'operatore economico affidatario anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse ed indipendentemente dalla natura artigiana o industriale, dalla struttura o dimensione della società/Impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, ivi compresa la cooperativa. Il personale dipendente utilizzato e anche i soci, se cooperativa sociale, devono essere regolarmente iscritti al libro paga. L'operatore economico affidatario è tenuto a fornire, su richiesta del Comune, la documentazione relativa al rapporto di lavoro del personale impiegato nel servizio. Il Comune rimane estraneo ad ogni controversia che dovesse insorgere tra l'operatore economico affidatario e il personale impiegato nel servizio. L'operatore economico affidatario tiene indenne l'Amministrazione Comunale da ogni rivendicazione dei lavoratori in ordine ai servizi oggetto dell'appalto, restando il Comune estraneo al rapporto di lavoro intercorrente fra lo stesso

appaltatore e i suoi dipendenti. L'operatore economico affidatario si impegna a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate. L'Amministrazione Comunale potrà richiedere in qualsiasi momento l'esibizione del libro matricola, DM10 e foglio paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti all'applicazione del CCCNL di riferimento e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale, assicurativa e della sicurezza. Qualora l'operatore economico affidatario non risultasse in regola con gli obblighi sopra menzionati, l'Amministrazione Comunale potrà procedere alla risoluzione del contratto. Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione Comunale. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'operatore economico affidatario. Si impegna inoltre a sostituire il personale assente, a inquadrare tutto il personale impiegato nel rispetto delle disposizioni di legge, dei regolamenti e delle disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvendo a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, a garantire che il personale impiegato nei servizi possieda i requisiti indicati nel Capitolato. minorile". L'Appaltatore deve inoltre garantire che il personale impiegato nei servizi sia coperto da assicurazione contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento delle attività stesse e per la responsabilità civile verso terzi; assumere a proprio carico tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi anche infortunistici, assistenziali e previdenziali, dei quali è e rimane il solo responsabile. Resta inteso che l'Amministrazione Comunale in ogni momento si riserva la facoltà di verificare, presso gli istituti assicurativi assistenziali e previdenziali, la regolarità di iscrizione dei versamenti periodici relativamente ai dipendenti in servizio. La violazione della normativa previdenziale, assistenziale ed assicurativa a tutela dei lavoratori impiegati dall'operatore economico affidatario rappresenta grave inadempimento contrattuale e dà titolo, fatto salvo quanto disposto dall'art. 11, comma 6 del D.lgs. n. 36/2023, all'Amministrazione comunale a dichiarare l'immediata risoluzione del contratto, come previsto dal Patto per la Sicurezza e la Regolarità del Lavoro in Toscana del 21 dicembre 2007 e successivi aggiornamenti degli "Indirizzi per l'attività contrattuale". L'Appaltatore sarà responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale, nonché dei danni procurati a terzi (persone e/o cose) in dipendenza del servizio prestato, esonerando il Comune da ogni responsabilità conseguente restando a completo ed esclusivo carico del soggetto affidatario qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte del Comune. Il Comune è pertanto esonerato: da ogni e qualsiasi responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale dell'Appaltatore per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio; da ogni e qualsiasi responsabilità attinente alla mancata, parziale o inadeguata, vigilanza e assistenza ai minori e adulti con disabilità durante il periodo di presa in carico degli stessi per lo svolgimento dei servizi appaltati, sia all'interno che all'esterno della scuola, dei centri estivi, dei centri aggregativi o di altri luoghi di socializzazione. Pertanto l'affidatario dovrà attivare a proprie spese, prima dell'avvio del servizio, al fine di rispondere degli eventuali danni di cui sopra, una specifica polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi, dedicata ai rischi derivanti dalla gestione del presente servizio ovvero stipulare uno o più atti aggiuntivi a polizze esistenti finalizzati a rendere i massimali per sinistro dedicati esclusivamente al servizio appaltato e adeguati al presente Capitolato speciale d'appalto. Tale polizza dovrà prevedere massimali indicati nei paragrafi precedenti e avere durata non inferiore alla durata dell'appalto. Nel caso in cui tali polizze prevedano scoperti e/o franchigie per sinistro, queste non potranno essere in alcun modo opposte al Comune di Capraia e Limite o al terzo danneggiato e dovranno rimanere esclusivamente a carico dell'impresa assicurata. Copia di tale polizza e/o delle eventuali estensioni deve essere trasmessa alla Stazione Appaltante prima dell'avvio del servizio. L'Appaltatore è tenuto: - a vigilare che siano osservate, da parte del proprio personale, tutte le norme antinfortunistiche in conformità alle prescrizioni di legge; - a farsi carico di tutte le responsabilità e incombenze inerenti alla gestione del servizio. L'Appaltatore si impegna inoltre a svolgere le prestazioni oggetto del presente capitolato con autonomia organizzativa e gestionale e ad armonizzare le proprie attività con tutte le normative e disposizioni nazionali e regionali del settore, nel rispetto delle finalità e degli obiettivi assegnati dal

Comune. L'Appaltatore ed i suoi collaboratori, a qualunque titolo, sono tenuti al rispetto, per quanto applicabili, degli obblighi di condotta di cui al D.P.R. 16 aprile n 2013, n. 62 "Regolamento recante pag. 15 il codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.Lgs. 30 marzo 2011, n. 165", nonché del Codice di Comportamento per i dipendenti del Comune di Capraia e Limite consultabile sul sito istituzionale del Comune www.comune.capraia-e-limite.fi.it ed altresì a tenere un comportamento di estrema correttezza e di rigorosa buona fede per tutta la durata del contratto. L'Appaltatore dovrà accertarsi che il personale adibito all'espletamento dei servizi: tenga un comportamento adeguato al ruolo svolto, improntato alla correttezza e alla buona fede, in particolare in riferimento al rapporto con i minori e con le famiglie, e osservi gli obblighi di riservatezza previsti dalla vigente normativa in tema di trattamento dei dati personali e dal segreto professionale; non prenda ordini da estranei nell'esecuzione del servizio; sia in possesso di adeguata formazione sulle norme di igiene e di sicurezza per la prevenzione degli infortuni sul lavoro ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e sm.i.. Dovrà inoltre: provvedere a e all'immediata sostituzione di quei dipendenti che tenessero un comportamento non adeguato al ruolo professionale rivestito e/o che si rendessero responsabili di inadempimento delle attività e degli obblighi previsti dal presente Capitolato, anche su segnalazione del Comune; provvedere affinché il personale addetto al servizio sia a conoscenza delle modalità di esecuzione del servizio descritte nel presente Capitolato; - curare la necessaria formazione e aggiornamento del personale impiegato nei servizi; - assicurare che il personale addetto al servizio osservi la normativa in materia di trattamento dei dati personali. Il Comune di Capraia e Limite si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore la sostituzione del personale che risultasse non idoneo alle mansioni previste o tenga un comportamento non consono alla tipologia del servizio espletato. Il Comune di Capraia e Limite si riserva il diritto, in qualsiasi momento e senza preventiva informazione, di effettuare controlli, ispezioni e indagini conoscitive volte a verificare il rispetto degli standard di qualità richiesti. La prestazione d'opera da parte del personale che l'affidatario utilizzerà per l'esecuzione delle attività di cui al presente capitolato non costituisce rapporto d'impiego con il Comune di Capraia e Limite, né può rappresentare titolo per poter avanzare richieste di rapporto diverso da quanto stabilito nel contratto di appalto. L'Amministrazione Comunale resterà estranea a qualunque controversia che dovesse eventualmente sorgere tra il personale impiegato nel servizio e l'affidatario. L'operatore economico affidatario deve mettere a disposizione di tale personale tutto il materiale necessario per l'espletamento del proprio lavoro nonché gli eventuali dispositivi di sicurezza personali a seconda della tipologia delle mansioni effettuate. L'appaltatore dovrà informare tutti i propri addetti dell'obbligo di osservare scrupolosamente la vigente normativa sulla privacy.

ARTICOLO 12 - SCIOPERO. INTERRUZIONI DEL SERVIZI

In caso di sciopero o di assemblea sindacale o di altra motivata casistica da parte del personale che determini l'impossibilità di garantire l'espletamento totale o parziale del servizio, l'Appaltatore è tenuto a darne comunicazione scritta al Comune in via preventiva, con almeno 5 giorni di calendario di preavviso ed è inoltre tenuto al rispetto delle disposizioni di cui alla Legge n. 146/1990 e ss.mm.ii.. Le ore non effettuate dai dipendenti dell'operatore economico affidatario per le motivazioni prima indicate non saranno pagate dal Comune e l'importo della prestazione non effettuata non dovrà essere inserito nella fattura di competenza. Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità né per il Comune né per l'Appaltatore. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo dell'Appaltatore, che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio dell'ordinaria diligenza.

ARTICOLO 13 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

L'Appaltatore si obbliga:

- all'osservanza della normativa prevista dal D.lgs 81/2008 e ss.mm.ii. in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, fornendo tra l'altro, prima dell'inizio dell'appalto il nominativo del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del RLS e del medico competente nominati secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008;
- ad assumersi la responsabilità per il proprio personale di tutti gli adempimenti di cui al D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., fornendo adeguata formazione, istruzione e addestramento in materia di sicurezza al personale
- ad essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi di quanto previsto dalla legge 12 marzo 1999, n. 68 (Norme per il diritto al lavoro dei disabili), e successive modifiche. Il Comune si riserva di verificare, anche con ispezioni, il rispetto delle norme antinfortunistiche e di salute e di risolvere il contratto o intraprendere azioni coercitive nel caso venissero rilevate gravi mancanze nella corretta applicazione dei principi minimi di sicurezza stabiliti dalla vigente legislazione.

Relativamente alle attività oggetto del presente appalto si è proceduto alla redazione del **Documento unico di valutazione dei rischi da interferenza, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 81/2008 che viene allegato al presente contratto quale parte integrante e sostanziale**. Il Comune si riserva di verificare, anche con ispezioni, il rispetto delle norme antinfortunistiche e di salute e di risolvere il contratto o intraprendere azioni coercitive nel caso venissero rilevate gravi mancanze nella corretta applicazione dei principi minimi di sicurezza stabiliti dalla vigente legislazione.

ARTICOLO 14 - CESSIONE DEL CONTRATTO. SUBAPPALTO. CESSIONE DEL CREDITO

Ai sensi del comma 1 dell'art. 119 del D.Lgs. n. 36/2023 come modificato dal d.lsg.n.36/2023, l'Appaltatore esegue in proprio le opere o i lavori, i servizi e le forniture compresi nel contratto. La cessione del contratto è nulla, fatto salvo quanto previsto dall'art. 120 comma 1 lettera d) dello stesso decreto. E' altresì nullo l'accordo con cui a terzi sia affidata l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative alla categoria prevalente e dei contratti ad alta intensità di manodopera. Il subappalto deve essere autorizzato dal RUP, ai sensi dell'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.. Ai sensi del comma 1 del citato articolo, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione del contratto, né la prevalente esecuzione della categoria prevalente, nei contratti ad alta densità di manodopera. Poiché l'appalto è ad alta densità di manodopera e composto da una sola categoria di prestazioni, può essere subappaltato in misura non superiore al 49,99%. L'Affidatario comunica al Comune, prima dell'inizio delle prestazioni, per tutti i subcontratti non qualificabili come subappalti: il nome del subcontraente, l'importo, l'oggetto del contratto. Ogni modifica successiva deve essere tempestivamente comunicata. È fatto obbligo di richiedere nuova autorizzazione in caso di modifica dell'oggetto o incremento dell'importo del subappalto. Il subappaltatore è tenuto ad applicare: lo stesso CCNL del contratto principale, oppure un contratto equivalente, che garantisca pari tutele economiche e normative. Nei contratti di subappalto deve essere obbligatoriamente inserita una clausola di revisione prezzi, coerente con gli artt. 8 e 14 dell'Allegato II.2-bis, da attivarsi in base ai presupposti dell'art. 60 del Codice In caso di operazioni di modifica aziendale che comportano una modificazione sostanziale del contraente con conseguente e inevitabile subentro di un nuovo soggetto nella esecuzione del presente contratto, il relativo atto deve essere tempestivamente trasmesso in forma scritta a mezzo p.e.c. alla stazione appaltante. Il RUP autorizza la successione del nuovo soggetto nel presente contratto previa verifica e valutazione della persistenza e possesso degli iniziali criteri di selezione. L'eventuale cessione del credito derivante dal presente appalto dovrà essere preventivamente autorizzata dalla stazione appaltante, ai sensi di quanto disposto dall'art. 120 comma 12 del D.Lgs. 36/2023. L'autorizzazione alla cessione è comunque limitata alla durata del contratto relativo al presente appalto. Per eventuali proroghe o rinnovi contrattuali dovrà essere richiesta una nuova autorizzazione alla cessione del credito.

ARTICOLO 15 - CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

L'Appaltatore, con la firma del contratto, accetta espressamente e per iscritto, a norma degli artt. 1341, comma 2 c.c. , tutte le clausole previste nel presente capitolato, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e regolamento nel presente atto richiamate. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente capitolato deve essere fatta tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto, secondo quanto previsto dal codice civile.

ARTICOLO 16 - SOSPENSIONI DELL'ESECUZIONE

Al presente appalto si applica la disciplina di cui all'art 121 d.lgs. n. 36/2023.

ARTICOLO 17 - CONTROLLO SULLA CORRETTA ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'Appaltatore è responsabile dell'attuazione del progetto presentato in sede di offerta e del rispetto di quanto previsto nel Capitolato. L'Amministrazione Comunale esercita le proprie funzioni di controllo sulla corretta esecuzione delle prestazioni. L'Amministrazione comunale potrà effettuare controlli e ispezioni. In esito alle verifiche effettuate, l'Amministrazione Comunale potrà richiedere all'operatore economico aggiudicatario di porre in essere i necessari correttivi, assegnando un tempo ritenuto congruo. La mancata realizzazione delle misure correttive nei tempi assegnati, dà diritto all'Amministrazione Comunale di applicare le penalità previste all'articolo "Inadempimenti e penalità".

ARTICOLO 18 - PENALI

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del Comune di Capraia e Limite a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno, al verificarsi di inadempienze e/o violazioni delle norme contrattuali tali da comportare l'inaccettabilità delle prestazioni, l'Amministrazione Comunale contesterà per iscritto all'operatore economico affidatario le inadempienze e applicherà le penali di seguito indicate. Si applica l'art.126 del d.lgs.n.36/2023 come modificato dal d.lgs.n. 209/2024, che al comma 1 prevede che le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale. L'Appaltatore deve scrupolosamente osservare, nell'esecuzione del servizio, tutto quanto previsto nel Capitolato e tutto quanto offerto nel Progetto presentato, nonché tutte le disposizioni relative al servizio stesso, quale ne sia la fonte. Se durante lo svolgimento del servizio si rilevassero inadempimenti rispetto agli obblighi contrattuali, il Comune avvierà la procedura di contestazione mediante comunicazione da trasmettersi tramite posta elettronica certificata. Entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento delle contestazioni scritte, l'Appaltatore deve fornire le proprie controdeduzioni a mezzo posta elettronica certificata. In caso di mancato invio nei termini delle controdeduzioni o di mancato accoglimento delle controdeduzioni prodotte dall'operatore economico affidatario, il Comune applicherà le seguenti penalità:

- comportamento scorretto attuato nei confronti dell'utenza e accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio: penale di importo compreso tra un minimo di € 300,00 a un massimo di € 1.000,00 per ciascun episodio accertato, in relazione alla gravità, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento. Il perdurare, comunque, del comportamento scorretto o sconveniente o, comunque, il suo ripetersi per più di due volte, dovrà portare alla sostituzione del personale interessato. La mancata sostituzione del personale, entro 10 giorni dal terzo accertamento, comporta la risoluzione del contratto;
- per ogni assenza ingiustificata non preventivamente comunicata al Comune dell'operatore sul servizio durante l'ordinario e consueto orario settimanale di apertura al pubblico: applicazione di penale di importo pari a Euro 300,00 per ogni mancata apertura del servizio con obbligo per l'Affidatario di sostituire l'operatore che per due volte non si sia presentato sul servizio senza giustificazione;

- per ogni ritardo superiore a due ore dell'operatore sul servizio durante l'ordinario e consueto orario settimanale di apertura al pubblico, salvo che l'assenza sia dovuto a cause, accertabili, di forza maggiore: applicazione di penale di importo pari a Euro 100,00 per ogni episodio contestato con obbligo per l'Affidatario di sostituire l'operatore interessato che per due volte non si sia presentato sul servizio senza giustificazione;
- mancato rispetto di quanto indicato nel presente capitolato o delle indicazioni impartite dal Comune di Capraia e Limite, verrà applicata una penale di Euro 200,00 per ogni infrazione oggetto di contestazione; - qualora l'Appaltatore non provveda entro 5 giorni alla sostituzione definitiva di personale non idoneo alle mansioni, verrà applicata, per ogni giorno di mancata sostituzione, una penale pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- per ogni iniziativa programmata e non effettuata per ragioni addebitabili all'Affidatario tranne che per cause di forza maggiore estranee alle responsabilità dell'operatore economico affidatario, applicazione di una penale di Euro 300,00 per ogni iniziativa non effettuata;
- nel caso in cui l'operato di personale utilizzato dall'Appaltatore per l'erogazione del servizio abbia un impatto negativo sulla credibilità del servizio: verrà applicata una penale giornaliera pari all'1 per mille fino alla data di sostituzione del personale contestato;
- verificarsi di eventi di qualsiasi tipo che possano provocare un danno all'immagine dell'Amministrazione Comunale: applicazione di penale di importo pari a Euro 1.500,00;
- in caso di mancata comunicazione nei termini dell'effettuazione dello sciopero da parte del personale: applicazione di una penale pari a Euro 100,00;
- per danni causati agli arredi e/o a beni e/o attrezzature presenti in biblioteca dovuti a comportamenti commissivi e/o omissivi dell'operatore economico affidatario e/o del personale da quest'ultimo impiegato, sarà applicata una penale pari al 10% dell'ammontare complessivo del danno oltre all'obbligo di accollarsi le spese per la riparazione e/o la sostituzione dei beni/attrezzature danneggiati;
- Mancato rinnovo delle polizze assicurative (per ogni giorno di ritardo) € 250,00;
- Qualsiasi violazione della normativa sulla privacy: applicazione di una penale una tantum di € 3.000,00;
- Comportamenti in violazione della protezione dei dati personali degli utenti, diffusione, comunicazione, trasferimento di dati personali non autorizzate: applicazione di penale di importo pari a € 3.000,00 per ciascun episodio accertato con obbligo per l'affidatario di sostituire entro 48 ore l'operatore che abbia commesso tali violazioni;
- mancata osservanza delle prescrizioni in tema di sicurezza dei lavoratori o mancato rispetto del CCNL e dei diritti dei lavoratori: penale pari a € 1.000,00 per ogni violazione accertata, fatte salve le ulteriori sanzioni di legge in materia;
- per gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, in caso di mancata consegna, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni: applicazione di una penale di Euro 300,00;
- per gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti, mancata presentazione alla stazione appaltante entro sei mesi dalla conclusione del contratto, della certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", e della relazione relativa all'assolvimento degli obblighi di cui alla medesima legge e alle eventuali sanzioni e provvedimenti disposti a loro carico nel triennio antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte: applicazione di una penale di Euro 300,00;
- per altre inadempienze da parte dell'Appaltatore, la Stazione appaltante si riserva di applicare delle penali il cui importo economico sarà valutato sia in relazione al disservizio creato che al

disagio procurato all'utenza, in misura giornaliera compresa tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Le infrazioni – che comportino o meno l'applicazione di penalità – vengono contestate per iscritto all'Appaltatore che ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione ad ottemperare alle prescrizioni indicate, fatti salvi i casi di emergenza per i quali dovrà provvedere immediatamente. Nell'ipotesi di mancata ottemperanza alle prescrizioni, mancata presentazione delle controdeduzioni o qualora le medesime vengano ritenute dal Comune non sufficientemente probanti, l'Ente applicherà le penali previste, oltre ad agire nei modi e nelle sedi che riterrà più opportune per la salvaguardia del servizio e la tutela dei soggetti destinatari degli interventi. La persistenza o la reiterazione delle inadempienze contestate, tali da pregiudicare il funzionamento del servizio, produrranno la risoluzione anticipata del contratto, con addebito dei maggiori oneri e degli eventuali danni a carico dell'appaltatore. L'Amministrazione Comunale potrà in tal caso aggiudicare l'appalto all'operatore economico che segue nella graduatoria, con addebito dei maggiori oneri e degli eventuali danni a carico dell'affidatario del presente appalto. Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro 15 (quindici) giorni dalla notifica della stessa da parte della stazione appaltante. L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non esonera in alcun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso l'inadempimento e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento delle penali medesime. L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dalla Stazione Appaltante a causa dei ritardi. L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale; qualora i ritardi siano tali da comportare una penale di importo superiore alla predetta percentuale trova applicazione l'articolo in materia di risoluzione del contratto.

ARTICOLO 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

In caso di grave o reiterato inadempimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi contrattuali definiti nel Capitolato speciale d'appalto, ritenuti essenziali ai fini della piena, adeguata ed efficace funzionalità dell'intervento, o di persistenti inosservanze delle indicazioni organizzative date dalla Stazione Appaltante o di perdurante inadeguatezza del personale impiegato nel servizio, il contratto potrà essere risolto ai sensi di quanto disposto dal Codice civile. Fermi i casi di risoluzione obbligatoria di cui all'art. 122 comma 2 del D.Lgs 36/2023, il Comune avrà la facoltà di risolvere il contratto con tutte le conseguenze che tale risoluzione comporta, sia di legge, sia previste dalle disposizioni del Capitolato speciale d'appalto, anche nelle seguenti ipotesi: a) subappalto non autorizzato; b) inosservanza ripetuta delle prescrizioni della Stazione Appaltante volti ad assicurare la regolarità dei servizi, il rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, la sicurezza degli assistiti ed il rispetto di leggi, regolamenti e del presente Capitolato speciale d'appalto; c) comportamenti dolosi o gravemente colposi che possano cagionare danno agli assistiti beneficiari del servizio oggetto del presente Capitolato speciale d'appalto e/o a soggetti terzi; d) cessione del contratto; e) utilizzo anche temporaneo di risorse umane non rispondenti ai requisiti specificati nel presente Capitolato e alle altre condizioni stabilite dagli atti di gara; f) inosservanza delle norme di legge in materia dei diritti dei lavoratori, mancata applicazione dei contratti collettivi di lavoro nazionali e dei contratti integrativi locali; g) ritardo nell'avvio del servizio, per cause non imputabili alla Stazione Appaltante, prolungato per oltre due settimane; h) irrogazione di penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale; i) interruzione non motivata del servizio; j) dichiarazioni mendaci; k) apertura di una procedura di fallimento a carico dell'Appaltatore; l) violazione delle disposizioni previste nel Protocollo di Legalità rinnovato in data 10/10/2019 per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici tra il Prefetto di Firenze e i Sindaci dei Comuni della Città Metropolitana di Firenze, m) non corretto trattamento e protezione dei dati personali trattati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679; n) mancato assolvimento degli obblighi

previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari; o) negli altri casi previsti dalla vigente normativa. Il Comune, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile (clausola risolutiva espressa), ha facoltà di risolvere in qualsiasi momento il rapporto contrattuale, nei seguenti casi, senza pregiudizio di ogni altra azione per danni subiti:

- mancato rispetto di quanto previsto nell'offerta presentata;
- grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- interruzione parziale o totale del servizio o di parte delle attività dello stesso verificatasi, senza giustificati motivi accertati e per tre giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno; - abbandono del servizio salvo le giustificate cause di forza maggiore;
- non ottemperanza alle prescrizioni dell'Amministrazione comunale;
- applicazione di n. 5 penalità in un semestre qualora si verificassero da parte dell'Appaltatore inadempienze o gravi negligenze con applicazione di relativa penale, riguardo alla corretta esecuzione del servizio; - gravi ed accertate violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto;
- cessione totale o parziale del contratto ovvero subappalto in quanto non previsto;
- cessione di azienda, fallimento dell'impresa ovvero sottoposizione a concordato preventivo o altra procedura concorsuale che dovesse coinvolgere l'operatore economico aggiudicatario stesso;
- (se cooperativa o consorzio di cooperative sociali) cancellazione dall'Albo Regionale di cui alla Legge 8.11.1991, n. 381 e ss.mm.ii;
- per gravi violazioni degli obblighi contrattuali, non eliminate in seguito a diffida formale da parte dell'Amministrazione;
- l'impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria, qualora l'operatore economico non provveda all'immediata regolarizzazione ovvero violazioni della disciplina in materia di superamento dei tempi di lavoro e riposo giornaliero e settimanale;
- gravi violazioni delle prescrizioni contenute nei piani di sicurezza e, nel caso di presenza di interferenze con personale appartenente ad altre Imprese, il mancato coordinamento degli interventi di prevenzione e protezione dei rischi;
- inottemperanza alle norme per la sicurezza dell'ambiente di lavoro;
- cessione dei crediti a terzi, senza preventiva autorizzazione scritta dell'Amministrazione;
- grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate, errore grave nell'esercizio dell'attività.

L'Amministrazione Comunale si riserva inoltre di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 del codice civile ogni qualvolta in virtù dell'art. 321 cp. nei confronti dell'appaltatore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti del RTI sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per talune dei delitti di cui agli articoli 317 c.p., 318 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p. 346- bis c.p., 353 c.p., 353-bis c.p., previa intesa con l'ANAC per il tramite della Prefettura competente ai sensi dell'art. 5, comma 2° della predetta Intesa di legalità. Nei soli casi di risoluzione del contratto per fatto imputabile all'Appaltatore, tra cui rientrano i casi sopra indicati, la Stazione Appaltante ha facoltà di affidare a terzi la parte rimanente del servizio. La risoluzione del contratto prevista nei commi precedenti diventerà operativa a seguito della comunicazione che il Comune darà per iscritto all'operatore economico aggiudicatario tramite pec. L'Appaltatore può presentare controdeduzioni entro il termine di 15 giorni. Dell'eventuale mancato accoglimento delle controdeduzioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale. All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dalla Stazione Appaltante rispetto a quelle previste dal contratto risolto, nonché quelle legali. L'esecuzione in danno non esime l'Appaltatore dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

ARTICOLO 20 - RECESSO

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 123 del D.Lgs 36/2023 in qualunque tempo e fino al termine del servizio. Tale facoltà è esercitata per iscritto tramite invio di apposita comunicazione tramite PEC. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 20 giorni dal ricevimento di detta comunicazione. In particolare, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, la Stazione Appaltante si riserva di recedere dal contratto: nel caso di venire meno del rapporto fiduciario; a norma dell'art. 1 comma 13 del D.L. 95/2012, convertito nella L. 135/2012 e ss.mm.ii., qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni Consip o accordi quadro di centrali di committenza che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'Appaltatore, nel caso in cui l'impresa non sia disposta ad una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative. In caso di recesso, l'operatore economico aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte del Comune delle prestazioni eseguite. In caso di recesso, l'Appaltatore non potrà rivendicare danno o compensi di sorta.

ARTICOLO 21 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii. Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato mediante strumenti informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. I dati personali relativi all'Appaltatore saranno oggetto di trattamento informatico o manuale da parte del Comune, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, per i soli fini inerenti la procedura e l'esecuzione dell'appalto; detti dati saranno pubblicizzati in sede di affidamento e potranno essere oggetto di comunicazione nelle misure e con i limiti stabiliti dalla normativa vigente. In ogni caso, in relazione ai dati forniti, potranno essere esercitati i diritti previsti dalla normativa. In particolare si forniscono le seguenti informazioni sul trattamento dei dati personali: a) titolare del trattamento è il Comune di Capraia e Limite; b) il Responsabile della protezione dei dati – Data Protection Officer (RPD-DPO) è l'Avv. Flavio Corsinovi ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: e- mail: dpo_capraiaelimite@essetiweb.it; c) il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla gara e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto; d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto; e) l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, c. 2, lett. b) tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica; f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale del Comune di Capraia e Limite coinvolti nel procedimento o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del decreto legislativo n. 36/2023 e della legge n. 241/1990, i soggetti destinatari delle comunicazioni previste dalla legge in materia di contratti pubblici, gli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea; g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura d'appalto e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla conclusione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa; h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al

Garante della privacy, avente sede in Piazza Venezia 11, 00187 Roma, Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento (UE) 2016/679. Nell'espletamento del servizio, le parti si impegnano a garantire il trattamento dei dati nel rispetto dei principi del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR) UE/2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. E' vietata la diffusione dei dati e/o ogni qualsiasi uso diverso e/o non strettamente connesso con lo svolgimento del servizio. All'Appaltatore è fatto divieto di effettuare, esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e di qualsiasi altro genere relative ai minori utenti del servizio e si impegna a custodire i dati personali degli assistiti e a non diffondere informazioni inerenti le persone delle quali cui possa venire in possesso nel corso del servizio, secondo le regole e le modalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. n.196/2003 come modificato dal D.Lgs. n.101/2018 - "Codice in materia di protezione dei dati personali". L'Appaltatore si impegna inoltre a rispettare e ad attenersi scrupolosamente alle disposizioni che l'Amministrazione Comunale impartirà in ordine alla citata normativa per garantire la protezione dei dati. **Tutti i dati acquisiti dall'utenza dovranno essere accuratamente custoditi, in modo da garantirne la sicurezza. I dati personali degli utenti dovranno essere cancellati, qualora gli stessi non intendano continuare ad usufruire del servizio e, in ogni caso alla cessazione del contratto. Alla cessazione del contratto, l'operatore economico affidatario si impegna a:**

- restituire o cancellare tutti i dati personali trattati per conto dell'amministrazione nell'espletamento dell'appalto salvo obblighi legali di conservazione;

- fornire evidenza documentale delle operazioni di cancellazione o restituzione dei dati se richiesto dall'Amministrazione. Con la firma del contratto, l'Appaltatore viene nominato Responsabile esterno del Trattamento dati inerenti alla gestione del servizio oggetto del presente appalto ai sensi dell'art. 28 del GDPR UE/2016/679 e dovrà garantire il rispetto di tutte le disposizioni di cui al Regolamento UE/2016/679, in particolare con l'osservanza degli obblighi di cui all'art. 28 comma 3. Ai sensi della vigente normativa in materia di riservatezza e trattamento dei dati personali, oltre alle ipotesi di responsabilità penale in essa contemplate, l'Appaltatore è comunque tenuto al risarcimento del danno provocato agli interessati in violazione della normativa richiamata.

ARTICOLO 22 – OBBLIGO DI RISERVATEZZA

L'Appaltatore è tenuto a mantenere strettamente riservati i dati e le informazioni acquisite nell'ambito del presente contratto e a non divulgarli né utilizzarli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. Gli obblighi di riservatezza rimangono validi anche successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale, ad eccezione dei casi previsti dalla legge. L'Appaltatore si impegna a rispettare il principio di riservatezza per tutti i dati personali trattati, obbligandosi a non comunicare, né divulgare a terzi alcuna informazione o documentazione acquisita in ragione del presente appalto. Tali dati saranno utilizzati solo per le finalità strettamente collegate all'oggetto del presente contratto e conservati per il tempo strettamente necessario all'espletamento degli stessi.

ARTICOLO 23 - DIVIETO DI PANTOUFLAGE

Ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, del Decreto Legislativo n. 165/2001, l'Appaltatore, sottoscrivendo il presente contratto, attesta di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver conferito incarichi ad ex dipendenti pubblici, che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei confronti della stessa impresa, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

ARTICOLO 24 – PAGAMENTI

I pagamenti saranno effettuati su presentazione da parte dell'Appaltatore, con cadenza mensile, di regolari fatture, sulle quali deve essere riportato il numero delle ore svolte nel mese di riferimento. L'appaltatore deve trasmettere all'ufficio Servizi Educativi del Comune, prima dell'invio della fattura elettronica mensile, i fogli firma o analogo strumento al fine della verifica dell'orario di ingresso e di uscita del personale impiegato. I pagamenti avvengono entro 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica, previa verifica della regolare esecuzione delle prestazioni. Eventuali contestazioni interrompono i termini del pagamento.

Le fatture elettroniche devono essere intestate al COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE, avente sede a Capraia e Limite in Piazza VIII Marzo 9, Codice fiscale e Partita Iva 00987710480, CODICE UNIVOCO UFFICIO 7EII1D (Servizi Generali) devono essere inviate tramite i canali previsti dalla FatturaPA, con le specifiche previste dal D.M. n. 55 del 03/04/2013 “Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica”, con l'indicazione del codice CIG e del numero di determina di affidamento.

Ai sensi dell'art. 119, comma 7, del D.Lgs 36/2023, per il pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva – DURC in corso di validità relativo all'operatore economico aggiudicatario. Ai sensi dell'art. 11, comma 6, del D.lgs.n. 36/2023, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente dell'Appaltatore, impiegato nell'esecuzione del contratto, il Comune trattiene dal certificato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi. In ogni caso sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50 per cento; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di regolare esecuzione, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale, il RUP invita per iscritto l'Appaltatore a provvedervi entro i successivi 15 quindici giorni. Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine, il Comune paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'Appaltatore del contratto. L'Appaltatore è tenuto al rispetto di tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n.136/2010 e s.m.i. sulla tracciabilità dei movimenti finanziari relativi al contratto di affidamento.

Per effetto della L.190/2014, coordinata con il D.L. 50/2017 che dispone l'applicazione del regime dello “Split payment”, il tracciato della fattura elettronica deve riportare nel campo “Esigibilità IVA” la lettera “S” (Scissione pagamenti). Se le fatture perverranno in modalità diversa da quella prevista al presente articolo, le stesse non verranno accettate. In ogni caso in cui l'Appaltatore non emetta le fatture entro il termine stabilito al precedente comma 2, oppure le stesse non siano conformi a quanto previsto nel presente articolo o emerga qualsiasi tipo di irregolarità che impedisca il pagamento, l'eventuale ritardo rispetto al termine di cui al presente comma non potrà essere imputabile al Comune e, pertanto, non troverà applicazione quanto previsto all'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002 né potrà essere avanzata alcuna richiesta di risarcimento dei danni.

ARTICOLO 25 - OBBLIGHI IN MATERIA DI TRACCIABILITA' DEI PAGAMENTI

Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla l. 13 agosto 2010, n. 136. L'Appaltatore ha comunicato al Comune gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione del servizio al quale sono dedicati, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi ed è tenuto a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve

essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro. Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto. In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari. Le transazioni riferibili ai contratti derivanti dal presente affidamento saranno effettuate con lo strumento del bonifico bancario o postale su conti correnti dedicati, come da comunicazione da rendersi, da parte del fornitore, ai sensi dell'art. 3 comma 7 della stessa legge, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto. In ragione di quanto sopra, il contratto potrà essere risolto in attuazione dell'art. 1456 c.c. laddove il Comune ritenga di avvalersi della clausola risolutiva espressa in questione allorquando le transazioni oggetto del contratto stesso vengano effettuate senza l'utilizzo dello strumento del bonifico bancario o postale su conti correnti dedicati.

ARTICOLO 26 – CONTROVERSIE

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'Appaltatore dovrà uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel Codice di comportamento del Comune di Capraia e Limite, oltre che nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del PIAO. Con la stipula del presente contratto, l'appaltatore dà atto di aver preso visione dei predetti documenti pubblicati sul sito istituzionale della stazione appaltante.

ARTICOLO 27 – NORME DI RINVIO

Per tutto quanto non previsto nel presente contratto si fa riferimento alle norme del Codice Civile e della legislazione in materia di appalti (D.lgs.36/2023) ivi compreso per quanto occorre il Dlgs 81/08 ss.mm.ii. L'Appaltatore, con la firma del contratto, accetta espressamente e per iscritto, tutte le clausole previste nel presente contratto, nel Capitolato speciale e nel Progetto presentato che costituiscono parti integranti e sostanziali del presente atto, nonché le clausole contenute in disposizioni di legge e/o regolamento o altre fonti normative nel presente atto richiamate. L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente contratto, del Capitolato e dell'offerta tecnica devono essere fatte tenendo conto delle finalità perseguite con il contratto, secondo quanto previsto dal codice civile. Ai sensi della Legge n. 241 del 1990 e ss.mm.ii., il Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Francesca Boldrini - Responsabile dei Servizi Generali. L'Appaltatore si obbliga ad estendere, per quanto compatibile, ai propri collaboratori detto Codice di comportamento consapevole che la violazione degli obblighi derivanti dal codice stesso sarà considerata come inadempimento contrattuale ed il Comune potrà risolvere di diritto il rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

CODICE DI COMPORTAMENTO

L'operatore economico affidatario dà atto di aver letto e di ben conoscere il Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Capraia e Limite e si obbliga all'osservanza rigorosa delle *disposizioni/principi/indicazioni* riportati nel suddetto documento, come previsto dall'art. 17 del D.P.R. n. 62/2013.

ERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Il presente atto, formato e stipulato in modalità elettronica, conformemente al disposto dell'articolo comma 18 del D.Lgs. n. 36/2023 e degli articoli 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005, viene sottoscritto dalle parti con firma digitale unitamente agli allegati A (Capitolato speciale di appalto), B (Progetto) e C (DUVRI) che, trasformati in file elettronico tramite scannerizzazione della copia analogica dichiarata conforme all'originale informatico, uniti al contratto stesso, formano con esso un unico file, ai sensi degli articoli 1 comma 1 lettera s), 21 comma 2bis e art. 28 del D.Lgs. n. 82/2005. Il perfezionamento del contratto avviene alla data della ricezione della PEC con l'accettazione della presente proposta contrattuale. L'operatore economico affidatario dovrà approvare e confermare la presente proposta contrattuale, compilando e inoltrando, preferibilmente, il modello allegato denominato "Accettazione proposta contrattuale". La presente proposta contrattuale è soggetta all'imposta di bollo che l'Appaltatore ha a pagare mediante modello F24 conservato agli atti.

Capraia e Limite, addì 01/09/2025

per il Comune di Capraia e Limite

La Responsabile dei Servizi Generali

Francesca Boldrini

Firma apposta digitalmente

per l'Operatore economico Affidatario

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione e Rappresentante di PROMOCULTURA - SOCIETA'

COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE,

Francesco Biron

Firma apposta digitalmente

PromoCultura collabora in progetti di ricerca nell'ambito dei beni culturali con le Università di Siena, Pisa e Firenze, e condivide progetti di cittadinanza e rigenerazione urbana con enti pubblici e privati; è impegnata sul tema dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza con UNICEF (progetto *Biblioteche amiche dei bambini*) e con la Commissione nazionale biblioteche e servizi per ragazzi e ragazze AIB. Dal 2013 collabora con l'ASL 11 di Empoli nella formazione per docenti sul tema delle life skills, promuovendo nelle scuole la pratica della lettura ad alta voce come strumento di promozione del benessere e di relazione. Nel 2014 fonda il ramo d'impresa "La Scuola della Creatività" con il quale organizza laboratori multidisciplinari sul pensiero narrativo, l'arte, per valorizzare il lavoro intellettuale giovanile nell'ambito dei beni culturali. **PromoCultura** è Impresa Sociale certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la "Progettazione e gestione di servizi culturali (biblioteche, archivi, musei, uffici stampa). Organizzazione conferenze e convegni. Progettazione e realizzazione di interventi educativi nell'ambito della socialità, educazione civica e valorizzazione dei beni culturali".

Obiettivi e metodologie

La filosofia dell'idea progettuale sviluppata per la biblioteca comunale "Pablo Neruda" di Capraia e Limite si basa sull'idea di una **biblioteca di comunità** che sia **centro culturale inclusivo di accesso alle informazioni, di "produzione" di identità territoriali, di socialità, di relazioni interculturali**. L'offerta progettuale trova la sua forza nelle *capacità tecniche e creative* che la nostra Impresa ha sviluppato nel corso degli anni, anche grazie al forte investimento in *formazione e aggiornamento* del personale, e soprattutto la tessitura di reti, la conoscenza e l'esperienza maturata nei territori dove opera.

Il presente progetto di gestione tiene inoltre conto delle indicazioni delle:

- Politiche regionali (Patto della lettura, all'interno del quale PromoCultura è parte dei tavoli di ricerca);
- Politiche Nazionali (nostro punto di riferimento è *Disegnare il futuro della biblioteca. Linee Guida per la redazione dei piani strategici delle biblioteche pubbliche*, documento emanato dall'AIB (Associazione Italiana Biblioteche) a cura della Commissione Nazionale Biblioteche Pubbliche); *Manifesto della Public History of Education*;
- Politiche internazionali (*Agenda 2030 per lo sviluppo Sostenibile, Cultura /Indicatori 2030* documento emanato da UNESCO che evidenzia il ruolo del rilancio della Cultura in Europa per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030); *Convenzione quadro del Consiglio d'Europa sul valore dell'eredità culturale per la società* (Faro, 2005); *Manifesto della Public History*; *Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza*; *Manifesto Unesco per le Biblioteche Pubbliche* e *Linee Guida International Federation Library Association*.

La biblioteca ai tempi dell'IA. Il bibliotecario facilitatore per l'accesso alle informazioni.

Nell'era digitale, le biblioteche stanno attraversando una trasformazione profonda, influenzata dall'evoluzione tecnologica e dal cambiamento delle esigenze e aspettative delle comunità. I pubblici e i lettori stessi sono oggi più complessi e variegati, interagiscono con la biblioteca in presenza e sul web e vivono nuove dimensioni (phygital/ ibridazione tra mondo fisico e digitale e onlife/confini sfumati tra online e offline). Le biblioteche stanno quindi evolvendo oltre il loro ruolo tradizionale, diventando centri di innovazione sociale, inclusione e sviluppo sostenibile. Attraverso la co-creazione, la collaborazione tra più attori e l'uso di tecnologie avanzate, come l'intelligenza artificiale, le biblioteche possono offrire servizi innovativi per affrontare le nuove sfide sociali. L'innovazione delle biblioteche si basa quindi su un nuovo paradigma che promuove il coinvolgimento attivo degli utenti, un cambiamento che non riguarda solo la dimensione tecnologica, ma anche il ruolo del bibliotecario, che deve acquisire nuove competenze per realizzare biblioteche digitali realmente adeguate ai bisogni del pubblico in armonia con la rete organizzativa locale, regionale, internazionale.

Di seguito alcuni obiettivi generali e strategie di intervento del nostro progetto di gestione.

Obiettivi generali	Strategie di intervento
Favorire l'alfabetizzazione e il sostegno all'Information Literacy e al Lifelong Learning	I cambiamenti del docuverso informativo globale richiedono ai cittadini di saper "leggere" correttamente le informazioni, riconoscere i disordini informativi e valutare l'attendibilità delle fonti. Ciò può diventare un ulteriore elemento di emarginazione sociale. Pertanto, gli operatori sosterranno gli utenti nello sviluppo della ricerca autonoma delle informazioni, la ricerca e uso delle fonti di qualità, per l'approfondimento personale, lo studio, il lavoro.

PromoCultura

Potenziamento del "Valore Sociale" della biblioteca	In quanto luogo privilegiato per l'inclusione e l'accesso alle informazioni, per favorire il legame intergenerazionale, promuovere il dialogo, la cultura e la lettura verso gli adulti e in famiglia con itinerari tematici pensati per incuriosire e dare sostegno ai cittadini.
Sostegno alla vita familiare e alla educazione genitoriale	Creando reti informative, opportunità di incontro e offerte bibliografiche coerenti, attente ai temi emergenti e ai mutamenti del contesto sociale (es. programmi di sensibilizzazione alla lettura promossi dall'AIB - Nati per Leggere, Nati per la Musica). PromoCultura è attiva nel coordinamento regionale NpL, e dispone di operatori autorizzati e formati NpL e NpM.
Capacità di Fare Rete con il Territorio, Giornate culturali, Agenda 2030	Curando le relazioni con associazioni, cittadini, altri enti e uffici della PA. Garantiamo inoltre il collegamento ad altre importanti reti regionali e nazionali, come l'adesione alle campagne dedicate alla promozione della lettura e al mondo della cultura (<i>Maggio dei libri, Io Leggo Perché</i> , Campagne lettura AIB, <i>M'illumino di meno</i> , e altre giornate culturali, Agenda 2030, Sostenibilità, etc.).
Valorizzazione e integrazione del patrimonio documentario (accesso e fruibilità)	La biblioteca intesse legami tra libri e saperi nel territorio, in modo sinergico. I materiali documentari, radici dell'identità storica locale, saranno proposti in modo inedito con i linguaggi della contemporaneità, gli eventi culturali, anche digitali, accompagnati con rimandi bibliografici, le azioni di risistemazione delle collezioni valorizzate con guide informative che ne aumentino la fruibilità. La valorizzazione delle aree bibliografiche viene promossa anche attraverso eventi culturali locali.
Incrementare l'accessibilità dei servizi e l'attenzione ai pubblici con fragilità o bisogni speciali	La partecipazione della cooperativa ai percorsi di <i>Toscana Accessibile</i> permettono di progettare e attivare azioni per favorire una maggiore accessibilità alla cultura da parte dei cittadini fragili o con bisogni speciali (es. modulistica e comunicazione accessibile, attenzione ai bisogni concreti di accoglienza, etc.).
Incrementare l'ascolto dei cittadini e il loro coinvolgimento in progettualità condivise	Grande cura sarà riservata all'ascolto, alla relazione, all'accoglienza e agli scambi comunicativi tra operatori e cittadini, sia in presenza che a distanza. Momenti importanti per attivare il dialogo, la fiducia nei rapporti umani, la fruibilità, la conoscenza dei servizi della PA, cogliere necessità emergenti. Conversazioni, indagini esplorative, giochi interattivi, saranno impiegati per coinvolgere i cittadini, grandi e piccoli e raccogliere desiderata per migliorare i servizi.
Favorire le occasioni di formazione continua in tutti i settori	La crisi attuale sta richiedendo ai cittadini di riconfigurarsi velocemente nei diversi settori con nuove competenze e serve loro un sostegno concreto. Un piano ben strutturato e aggiornato di percorsi bibliografici di approfondimento sulle nuove professionalità e lo sviluppo di competenze, sono tematiche di grande interesse e attualità, che rientrano tra le azioni di reference.
Favorire la promozione della lettura e la circolazione del libro nelle scuole	Garantiamo sostegno allo sviluppo dei progetti rivolti alle scuole arricchendo l'offerta didattica con occasioni formative rivolte ai docenti e alle famiglie, potendo sfruttare a nostro favore l'esperienza maturata nel corso degli anni nonché l'ottimizzazione delle risorse organizzative che ci deriva alla gestione di servizi analoghi in zone vicine alla biblioteca di Capraia e Limite.

A questi, si aggiungono alcuni obiettivi specifici calibrati per le varie categorie di utenza che frequenteranno la biblioteca di Capraia e Limite e volti ad intercettare anche il pubblico potenziale che attualmente non frequenta la biblioteca, ma partecipa alla vita culturale territoriale attraverso altre attività organizzate sul territorio.

Obiettivi per target	Metodologie di intervento
Bambini e famiglie	Rafforzare l'immagine della biblioteca come luogo accogliente, ricca di comfort e spazio per il dialogo; promuovere la lettura verso tutte fasce d'età, dando supporto all'educazione genitoriale; rafforzare il momento di lettura tra genitore e figlio attraverso spazi comodi e adatti, con il sostegno di esperti e di bibliografie tematiche; offrire momenti di incontro tra le famiglie e di scambio di esperienze genitoriali; offrire occasioni di engagement per incentivare la partecipazione dei piccoli utenti e creare esperienze condivise in biblioteca.

Scuole	Consolidare il ruolo della biblioteca luogo di formazione, ma anche di scoperta e divertimento; offrire curiosità e momenti di meraviglia; consolidare la identità storica di Capraia e Limite presso le nuove generazioni tramite l'offerta di percorsi sulla storia locale, giochi di lettura. Offrire sostegno bibliografico all'attività didattica e all'aggiornamento dei docenti. Predisporre una proposta annuale di offerta didattica per le scuole con moduli diversificati per temi emergenti e per fasce di età.
Giovani	Incentivare la partecipazione dei giovani (15-35 anni) ai servizi e alle attività della biblioteca, organizzando specifiche iniziative che incontrino il loro maggior interesse: realizzare occasioni di incontro, confronto e accrescimento delle esperienze personali (come il format <i>Spazio ai Talenti</i>); realizzare occasioni di incontro in momenti "dedicati".
Studenti	Potenziamento del reference specializzato, organizzando anche iniziative per accogliere studenti, per illustrare il funzionamento delle principali banche dati, OPAC e risorse web dedicate.
Senior e Terza età	Offrire momenti di incontro e di dialogo; offrire un servizio di aiuto sul piano informativo e informatico (tramite il servizio <i>Dottor Click</i>); offrire occasioni di incontro e confronto in biblioteca; coinvolgere la popolazione più anziana in progetti intergenerazionali.
Cittadini non italofoni e stranieri	Facilitare l'accesso all'informazione e ai servizi della biblioteca (traduzione di modulistica e avvisi, arricchimento della collezione, organizzazione di occasioni di incontro e socializzazione). Allestimento spazi bibliografici bilingui, apprendimento lingue e attivazione annuale del progetto multiculturale <i>Scaffale Circolante</i> .

Capacità di coinvolgimento delle realtà associative

Una biblioteca pubblica rappresenta un vasto contenitore di risorse, spazi, competenze e opportunità. Tuttavia, per esprimere appieno il suo potenziale, è fondamentale che essa crei una buona rete di relazioni non solo con i singoli utenti, ma anche con le diverse realtà presenti sul territorio, come istituzioni e associazioni attive nei più diversi settori.

Con l'obiettivo di promuovere una maggiore partecipazione della comunità alla vita della biblioteca, proponiamo un format già collaudato con successo in altre realtà. In questo progetto, la biblioteca lavorerà a stretto contatto con le associazioni cittadine, che rappresentano il cuore pulsante della comunità per la progettazione di una proposta culturale condivisa, che sarà frutto di un processo di mediazione, dialogo e costruzione di sinergie, e offrirà reciproca visibilità sia alla biblioteca che alle realtà territoriali, rispondendo alle esigenze di diverse fasce d'età: giovani, adulti e anziani.

La prima fase di questo percorso, in accordo con la referente del servizio bibliotecario e la P.A., sarà la *mappatura delle associazioni attive sul territorio*, così da avere fin dall'inizio un quadro sinergico e il punto di vista operativo delle stesse associazioni, da cui esse guardano al territorio, per poi allargare progressivamente l'attività di monitoraggio e ricerca di collaborazione alle altre associazioni presenti. La seconda fase sarà dedicata alla concretizzazione delle collaborazioni emerse durante la mappatura delle associazioni attive. Dopo aver individuato le associazioni potenzialmente interessate, queste saranno invitate a un incontro di presentazione del progetto, durante il quale verrà illustrato il ruolo della Biblioteca come centro culturale e sociale del territorio. In questa occasione, sarà distribuita una **scheda di adesione**, che le associazioni potranno compilare per proporre le loro idee e iniziative per la creazione di un **calendario condiviso di attività**. Questa fase mira a creare opportunità concrete di collaborazione, stimolando lo scambio di competenze e risorse tra le diverse realtà locali. Le associazioni partecipanti saranno invitate a lavorare insieme alla Biblioteca per organizzare incontri e progetti congiunti che favoriscano la coesione sociale e la crescita culturale.

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Modalità e strategie adottate per l'organizzazione generale e l'erogazione del servizio

Il nostro approccio organizzativo si basa su un piano di sviluppo strategico, elaborato in collaborazione con la Stazione Appaltante, e fondato su un'analisi approfondita della comunità di riferimento. Per garantire la crescita e l'innovazione del servizio bibliotecario, è essenziale un approccio organizzativo che consideri le esigenze della comunità e sfrutti al meglio le risorse disponibili. Di seguito elenchiamo alcune **strategie di intervento** che saranno adottate per la gestione e l'erogazione del servizio.

PromoCultura

1. *Innovazione dei servizi*: potenziamento dell'offerta digitale (risorse web, ebook, audiolibri, banche dati) e utilizzo di tecnologie come intelligenza artificiale e gamification per migliorare l'esperienza utente;
2. *Collaborazione con scuole, famiglie, giovani*: organizzazione di attività congiunte e progetti di lettura;
3. *Cittadinanza attiva*: promozione del dialogo tra cittadini e istituzioni con workshop e laboratori partecipativi;
4. *Eventi culturali*: organizzazione di incontri con autori, festival del libro, gruppi di lettura, collaborazioni con associazioni;
5. *Spazi flessibili e inclusivi*: creazione di ambienti accoglienti e accessibili per studio, coworking e attività;
6. *Comunicazione e marketing*: utilizzo di social media, newsletter e strumenti di feedback per mantenere il dialogo con la comunità;
7. *Formazione del personale*: investimento nella formazione continua e promozione del volontariato per migliorare i servizi.
8. *Parità di genere*: Promozione di una cultura della parità di genere, sensibilizzazione del pubblico, attenzione alla comunicazione istituzionale, ambienti di lavoro inclusivi.
10. *Biblioteca sostenibile e Agenda 2030*. Promozione dello sviluppo sostenibile e temi dell'Agenda 2030, sia rispetto all'organizzazione e ai processi lavorativi interni sia verso la sensibilizzazione della comunità.

Queste strategie permettono alle biblioteche di essere centri culturali e sociali dinamici, favorendo la crescita del territorio. PromoCultura garantisce un servizio di alta qualità, flessibile, ibrido (in presenza e a distanza), accessibile e diffuso.

Il servizio della biblioteca comunale "Pablo Neruda" di Capraia e Limite si articola in due aree all'interno del medesimo spazio: la Sezione Adulti e la Sezione Ragazzi. L'esperienza accumulata dal gruppo di lavoro in altre sedi permetterà l'adozione di metodologie per ottimizzare risorse e tempi, favorendo la collaborazione tra front-office e back-office. Strumenti gestionali come *Diari di bordo*, *WhatsApp* e *Google Drive/Calendar* faciliteranno la condivisione in tempo reale dei documenti necessari.

Predisposizione degli spazi e organizzazione della collezione. La predisposizione degli spazi e della collezione in biblioteca rappresenta un aspetto cruciale per garantire un servizio efficiente e ben organizzato per l'utenza. Le operazioni preliminari, svolte dal personale prima dell'apertura, includono l'accensione delle strumentazioni, la verifica della sicurezza e il riordino degli arredi e delle suppellettili. Un'attenzione particolare viene data al riordino generale della raccolta.

Si propone di monitorare costantemente lo stato della collezione attraverso un piano sistematico che tenga conto di eventuali necessità di nuovi acquisti, lacune nelle aree disciplinari o usura dei libri da segnalare per la sostituzione. Si prevede la collaborazione del personale anche nella compilazione delle liste di acquisto, incoraggiando la partecipazione attiva degli utenti con iniziative come *Il libro che vorrei*, un modulo on line di suggerimenti utilizzabile dall'utente web. Una *movimentazione pianificata* delle collezioni documentarie permette di rendere accattivante l'accesso per gli utenti e variegare le proposte bibliografiche per venire incontro ai gusti del pubblico. Un'attenzione particolare sarà riservata alla promozione dei servizi digitali offerti da MLOL, anche tramite la realizzazione o condivisione di **video tutorial** e **bibliografie tematiche e scaffali digitali** preparati ad hoc. Questo è fondamentale per coinvolgere giovani e adulti abituati all'uso dei servizi via web. La gestione delle collezioni documentarie sarà allineata alla politica di valorizzazione delle collezioni con lo scopo di creare ponti tra gli utenti e l'universo documentario, facendo leva sul bisogno immediato di informazione (es. il bestseller, la novità editoriale o l'idea per la cena o il weekend fuori porta) ma suscitando nel contempo nuove ispirazioni come ad esempio, le *Sorprese di lettura*: i bibliotecari prepareranno *pacchetti a sorpresa* con consigli di lettura ispirati a vari temi o occasioni particolari. In alcune biblioteche che gestiamo grande successo hanno avuto *L'Oroscopo dei lettori* (consigli di lettura ispirati alle caratteristiche dei segni zodiacali); *Rimedi letterari* (consigli di lettura per affrontare emozioni e momenti di fragilità); *C'è sempre una buona occasione per leggere*: consigli di lettura e bibliografie legati alle principali manifestazioni e occasioni culturali offerte dal territorio; *Box da asporto*: un menù di temi preselezionati, tra cui gli utenti possono scegliere per la composizione di un'offerta bibliografica personalizzata, composta da documenti di diversa tipologia, curata dal bibliotecario e consegnata agli utenti "a scatola chiusa".

La Biblioteca diventa così la "casa dei lettori", capace di incuriosire, genera buone pratiche, le sostiene e se ne prende cura nel tempo, attraverso la tessitura di relazioni tra il patrimonio documentario, la memoria, la comunità di riferimento e le tendenze del panorama culturale.

Area ragazzi. La sezione ragazzi della biblioteca di Capraia e Limite verrà allestita e costantemente rinnovata nell'esposizione libraria per catturare l'attenzione dei bambini e ragazzi, stimolare la loro immaginazione e invitarli a esplorare il mondo attraverso le storie. L'obiettivo del programma di gestione è quello di accompagnare idealmente i lettori nelle loro tappe di crescita - attraverso una lettura crossmediale,

PromòCultura

che presenta di volta in volta il libro con linguaggi narrativi diversi e adeguati ai loro interessi - per raggiungere lo status di lettori consapevoli e amici della biblioteca. La gestione degli spazi presterà grande attenzione ai dettagli: dalla selezione ed esposizione dei libri, alla disposizione degli arredi, fino alla grafica degli avvisi e la scelta dei manifesti, oggetti esposti per una lettura multisensoriale.

Gli allestimenti inviteranno a vivere esperienze uniche, come le *scatole narrative* dove i bambini troveranno sia libri da sfogliare, sia il kit e le istruzioni per realizzare laboratori creativi ispirati alla storia. Verranno create anche *tane dei lettori*, comodi rifugi dove poter leggere in tranquillità. Le vetrine bibliografiche saranno allestite con accostamenti cromatici, *oggetti tematici e sorprese*, come bustine di semi in occasione della Giornata della Terra. Saranno inoltre preparati *pacchetti famiglia*, con selezioni di libri e materiali multimediali adatti a varie occasioni (es. il momento della nanna, il primo giorno di scuola) e a varie famiglie (drammatiche, romantiche, avventurose, sportive ecc.).

Lo stile di gestione è improntato sulla strategia della gamification per rendere sempre più coinvolgente ed attrattivo l'uso della biblioteca e dei suoi servizi e la promozione della lettura. Per far conoscere i servizi della biblioteca potranno essere organizzate speciali *Cacce al tesoro* oppure iniziative come *Bibliotecario per un giorno*, dove i bambini si cimenteranno in giochi di ricerca, con indizi per scoprire una sezione o un servizio della biblioteca.

Tra le attività più innovative ci sono *club di lettura "ibridi"*, che si svolgono sia in biblioteca che online. Qui, i partecipanti non solo discutono dei libri letti, ma creano contenuti digitali come video recensioni o fan fiction ispirate ai loro personaggi preferiti. La tecnologia diventa un ponte per collegare la tradizione della lettura con il mondo digitale che i ragazzi già frequentano quotidianamente.

Nel nostro progetto di gestione la biblioteca è **inclusiva e accessibile** per tutti i bambini: per questo potranno essere organizzate attività pensate per adattarsi ai bisogni specifici come, ad esempio, *laboratori multisensoriali* dove i partecipanti potranno esplorare storie attraverso il tatto, i suoni e le immagini. Per favorire l'inclusione linguistica potrebbero essere svolte *letture multilingue*, dove i bambini possono ascoltare storie raccontate nelle loro lingue madri o scoprire nuove culture con il coinvolgimento dei genitori; sull'*albero dei saluti* le famiglie potranno lasciare dei messaggi scritti nella loro lingua di origine.

In un'ottica inclusiva, proponiamo la creazione di una *area dedicata ai giochi da tavolo*, e l'organizzazione eventuale di *Game Party*: pomeriggi di gioco interattivo e coinvolgente per tutti. I giochi da tavolo hanno un alto valore educativo, in particolare per bambini e ragazzi: attraverso il gioco, imparano a rispettare gli altri, seguire le regole, sviluppare creatività e strategia, e a divertirsi insieme.

Comunicazione. La **comunicazione social** (Facebook e Instagram) è ormai imprescindibile per l'attività della biblioteca. Non si tratta più di un'attività di promozione, ma di una modalità complementare di erogazione dei servizi.

L'analisi dei trend e degli insight dei due social ci permetterà di focalizzare le caratteristiche degli utenti che seguono i profili, delle loro abitudini social e dell'interazione con i contenuti. Molti utenti, infatti, usano prevalentemente Instagram e non sono più iscritti a Facebook; gli utenti che sono ancora iscritti a entrambi i social li usano in maniera indiscriminata per accedere alle informazioni della biblioteca, e quindi preferiscono trovare le stesse informazioni su entrambi i social. Diversamente, invece, scrittori e case editrici, a fronte degli stessi contenuti, interagiscono maggiormente su Instagram con l'eccezione delle dirette FB che vengono comunque commentate/seguite.

Per questi motivi, è nostra intenzione condividere sia su Facebook che su Instagram la maggior parte dei contenuti, in modo che siano accessibili per tutti gli utenti, mantenendo comunque alcune specificità legate alle caratteristiche tecniche dei social.

Tuttavia, partendo dal presupposto che "ogni mezzo ha il suo linguaggio", i contenuti condivisi su ogni diverso profilo saranno ideati appositamente e adattati per quel social, evitando i *repost automatici*. I vari profili saranno seguiti con continuità, per rispondere ai commenti degli utenti e garantire un'interazione analoga a quella dei servizi in presenza.

Per la creazione dei post, il personale utilizzerà materiale video o fotografico originale: per questo, sarà cura di tutti gli operatori documentare fotograficamente le attività culturali svolte o gli eventi della vita lavorativa quotidiana, e condividerli poi con chi si occupa specificamente della comunicazione social.

Particolare attenzione sarà rivolta all'uso di *tag* e *hashtag*, che fanno spesso la differenza in termini di visibilità e coinvolgimento. Sarà nostra cura taggare sempre le case editrici e gli autori citati nei post o le realtà culturali locali.

In accordo con la Referente della biblioteca, sarà proposto un Piano Editoriale Digitale (PED) personalizzato per la Biblioteca di Capraia e Limite che prevede la pubblicazione continuativa e aggiornata di informazioni con un'alternanza di rubriche adatte a movimentare i profili e sollecitare la curiosità dei lettori.

PromoCultura

- **Vetrine tematiche:** post per pubblicizzare le vetrine, analoghi a quelli già pubblicati sulla pagina del Comune, arricchiti da varie foto della vetrina e dalla spiegazione delle tematiche affrontate;
 - **Novità:** post costituiti da foto montate su layout diversi su cui vengono presentati i nuovi libri e DVD acquisiti dalla biblioteca. Il post prevede tag per la casa editrice;
 - **Eventi:** post per promuovere le attività della biblioteca. Per ogni evento pubblicheremo un post di preparazione, dove saranno forniti i dettagli e le modalità di partecipazione e sarà pubblicata la locandina predisposta per l'evento, e in caso di ringraziamenti un post successivo che documenterà l'evento svolto. Gli operatori avranno cura di scattare foto originali per la documentazione successiva;
 - **Recensioni e consigli di lettura,** realizzati con la collaborazione dei colleghi, che *"ci mettono la faccia"* e suggeriscono con foto e recensioni uno o più titoli in base ai propri gusti. La raccolta di suggerimenti e recensioni potrà essere estesa anche agli utenti;
 - **Backstage e contenuti personalizzati,** come foto e post relativi ad ambiente di lavoro e angoli suggestivi della biblioteca, con didascalie che svelano i "segreti del mestiere" e descrivono alcuni aspetti del lavoro di back office necessario per la predisposizione del servizio. La pubblicazione del "volto umano" delle biblioteche e del "dietro le quinte" del servizio contribuisce a rafforzare il legame relazionale tra gli utenti e le biblioteche;
 - **Pillole digitali,** notizie e informazioni pensate per far conoscere meglio le tecnologie e i servizi digitali offerti dalla biblioteca e dalla rete;
 - **Scaffali Clavis:** bibliografie virtuali tematiche create attraverso MyDiscovery.
 - **Un giorno in biblioteca:** IG stories per suscitare negli utenti curiosità rispetto ai servizi e alle attività della biblioteca come per esempio le vetrine tematiche;
 - **Libri sul muretto:** ispirato al bookcrossing, gli utenti possono lasciare traccia delle proprie letture e suggerirle agli altri utenti fotografando, nei luoghi del loro passaggio, i dorsi dei libri che vorrebbero condividere con i "colleghi";
 - **Te lo dico in un click. Recensioni fotografiche** rivolte al pubblico dei più giovani, che saranno chiamati ad associare un'immagine a un libro, per suggerirne la lettura;
 - **Poesia dorsale:** un'ulteriore forma di promozione creativa del libro e della lettura che consiste nella creazione di brevi poesie utilizzando i titoli di libri. Rivolto al pubblico degli adulti.
- Il piano editoriale prevederà dei post a cadenza fissa (es. consigli di lettura, Alla scoperta dei servizi, Scaffali Clavis ecc.) ma anche post liberi che seguiranno le varie priorità ed esigenze del momento.

Descrizione delle attività

Back Office. L'operatrice titolare impiega le ore previste per pianificare con l'Amministrazione le attività settimanali, discutere le priorità e coordinare le iniziative. Si occuperà inoltre di attività come riordino del magazzino, creazione di avvisi e locandine, solleciti agli utenti, inserimenti, liste di acquisto e gestione documentazione. Periodicamente saranno organizzati incontri in presenza o online con le altre operatrici per programmare il calendario delle attività. Inoltre, lo staff lavora insieme per progettare e realizzare eventi culturali e campagne nazionali di promozione della lettura (es. "Nati per Leggere", "Maggio dei Libri"), curando l'allestimento delle vetrine tematiche, la segnaletica e l'organizzazione logistica.

Front Office. Gli operatori gestiscono le richieste di libri e materiali per entrambe le aree (Adulti e Ragazzi) e si occupano del recupero dei materiali richiesti dagli utenti. Le comunicazioni tra operatori addetti e coordinatore avverranno anche tramite un programma di chat che sarà messo a disposizione per scambiarsi informazioni in tempo reale e migliorare la rapidità del servizio. La gestione dei solleciti di prestito avverrà con regolarità utilizzando funzioni avanzate del gestionale Clavis (es. invio massivo di solleciti, creazione di legami familiari nelle schede anagrafiche). Anche la gestione degli eventi culturali è condivisa: gli operatori addetti e il coordinatore utilizzano un'agenda online dove annotare tutte le esigenze di volta in volta necessarie.

Gli operatori collaborano alla manutenzione e al riordino degli spazi della biblioteca (es. segnalazioni di guasti tecnici), danno supporto alla catalogazione dei materiali (nuovi arrivi, scarti, timbrature, inventari) e per la gestione degli abbonamenti e dell'emeroteca.

Nessi operativi tra attività di front-office e back-office per l'ottimizzazione delle attività svolte.

Una buona integrazione tra attività di front office e attività di back office, nel tempo, è importante per l'ottimizzazione dei servizi e il risparmio effettivo delle risorse. Nel corso del tempo PromoCultura ha sviluppato un'attenzione specifica a questi processi che rendono più fluido e migliore il servizio nelle diverse aree di intervento.

Front Office/ Back Office e Servizi di Reference

Le attività di front office, legate all'accoglienza degli utenti e ai servizi di reference, sono strettamente connesse al back office. Per quanto riguarda l'*inventario e gli acquisti*, il front office collabora nella definizione delle liste di acquisto, basandosi sulle richieste del pubblico. Inoltre, partecipa alla manutenzione delle sezioni documentarie, ai piani di riordino e piccoli restauri, e contribuisce all'allestimento di vetrine tematiche. Il personale front office partecipa attivamente alla *promozione e didattica* selezionando materiale per le vetrine e proponendo letture per gruppi di lettura, oltre a fornire supporto bibliografico. Sul versante dell'*amministrazione*, contribuisce alla programmazione di interventi di manutenzione e all'acquisto di nuove attrezzature. Nell'ambito dell'*accoglienza*, il personale cura l'allestimento delle aree e fornisce informazioni utili alla comunità, orientando gli utenti verso altre biblioteche qualora necessario.

Per quanto riguarda il back office, il supporto al front office si concretizza in diverse forme. In particolare, nell'*inventario e negli acquisti*, il back office raccoglie e gestisce i desiderata degli utenti e collabora alla gestione degli scarti e al riordino delle sezioni della collezione. Nel campo della *promozione e didattica*, il back office si occupa dell'aggiornamento delle iscrizioni, bonifica delle anagrafiche utenti, della gestione delle prenotazioni e collabora alla creazione di bibliografie e prodotti editoriali, oltre a realizzare contenuti digitali per promuovere la vita della biblioteca. Sul piano dell'*amministrazione*, il personale assiste nella gestione degli scarti e, per quanto riguarda l'*accoglienza*, contribuisce alla progettazione e realizzazione della segnaletica e dei cartelli di avviso.

Front Office/ Back Office e Iter del Documento (Inventario e Collocazione)

Il processo di gestione dei documenti (inventario e collocazione) è un altro punto di interazione tra front office e back office. Il front office si occupa della *promozione bibliografica*, contribuendo alla realizzazione di vetrine fisiche e virtuali (attraverso il gestionale Clavis) e alla predisposizione di guide speciali per specifici settori della collezione. Inoltre, nella *catalogazione*, il front office gestisce le code di priorità in base alle esigenze del servizio, come vetrine tematiche, bibliografie o richieste di acquisto. Anche nel *prestito*, il front office si occupa della circolazione dei materiali tra le diverse sezioni, per integrare le didattiche e le iniziative rivolte a bambini, ragazzi e scolaresche.

Il back office, invece, si occupa dell'*approvvigionamento*, controllando le forniture, gestendo ordini e prodotti non conformi e attivando le procedure per la restituzione o sostituzione della merce. Inoltre, garantisce che vi sia corrispondenza tra bolle e fatture, occupandosi della registrazione e archiviazione delle fatture per la rendicontazione. Il back office è anche responsabile della *comunicazione*, realizzando bibliografie, newsletter, bollettini di novità, post e articoli web rivolti alle diverse fasce di utenza della biblioteca.

Modalità di lavoro del coordinatore del gruppo di lavoro e descrizione attività di coordinamento

Il ruolo del Coordinatore del servizio è importante per garantire l'efficacia e l'efficienza delle attività. Grazie alle sue competenze e alla capacità di gestione, il Coordinatore è un punto di riferimento chiave per il funzionamento del servizio stesso, assicura il raggiungimento degli obiettivi contrattuali e crea un ambiente di lavoro positivo e stimolante, dove il personale può crescere e dare il meglio di sé, migliorando così la qualità complessiva. Questa figura deve anche garantire un alto livello di affidabilità, precisione e un progressivo e certo raggiungimento degli obiettivi condivisi con l'Amministrazione, un adeguato monitoraggio, valutazione e rendicontazione di quanto svolto. La capacità di un coordinatore di mettere insieme istanze diverse, come essere sempre aggiornato nel saper leggere nuove tendenze e bisogni del pubblico, rispondere in modo flessibile a nuove esigenze e saper collaborare con il Comune per attrarre risorse aggiuntive grazie a bandi e nuovi progetti, fanno del nostro modo di operare un potenziale partner e serbatoio di sviluppo culturale, capace di sviluppare servizi di pubblica lettura flessibili e aperti, nuovi progetti rivolti alla cittadinanza, integrando così le innovazioni e costruendo intorno alla biblioteca legami con la rete degli altri servizi e la comunità.

Aree di intervento e competenze del Coordinatore

1. Gestione delle risorse umane: si occupa della gestione efficace del personale. Assegna compiti e responsabilità, pianifica turni e orari in base alle reali esigenze della biblioteca, assicurando che ogni operatore possa lavorare al massimo delle proprie capacità. Valorizza le competenze, il buon clima organizzativo, lo sviluppo professionale degli operatori coinvolti nel servizio, garantendo la formazione continua e l'aggiornamento delle competenze necessarie.

2. Risoluzione delle emergenze: oltre alla pianificazione quotidiana, il Coordinatore sarà il punto di riferimento per la gestione di emergenze o imprevisti. La sua capacità di risolvere problemi in tempo reale, intervenendo

tempestivamente su qualsiasi criticità, è essenziale per mantenere il servizio operativo e per evitare disservizi che possano compromettere la qualità del lavoro svolto.

3. Monitoraggio e valutazione del servizio: il Coordinatore utilizza strumenti specifici per monitorare la qualità del servizio e i livelli di soddisfazione del committente e degli utenti, attraverso indicatori di performance e audit periodici. I dati raccolti vengono poi analizzati per identificare aree di miglioramento e per pianificare eventuali interventi correttivi. Una relazione annuale e semestrale corredata di dati statistici del servizio e riflessioni su aspetti qualitativi, saranno prodotte dal coordinatore e rendicontate alla Direzione, in collaborazione con gli operatori. Il Coordinatore fornisce agli operatori procedure e strumenti utili per la raccolta dei dati statistici mensili e modalità operative di pianificazione, per far fronte in modo corretto ai monitoraggi e rilievi previsti dal sistema regionale SimonLib, ai rilievi comunicati dalla Direzione o previsti mensilmente dal piano di rilevazione o customer interno (soddisfazione del pubblico). Le pratiche di monitoraggio e verifica saranno sostenute da un controllo puntuale da parte del Coordinatore del servizio. A cadenza mensile, il Coordinatore farà il Controllo di qualità di commessa sul personale, tramite applicazione di una check list compresa in SGQ e volta a verificare: la comprensione delle mansioni assegnate; l'uso corretto della modulistica adottata dalla SA; la conoscenza delle regole di servizio, delle buone pratiche, dei regolamenti; la cura e l'ordine degli ambienti di lavoro; la cura e l'ordine dei desktop individuali di servizio.

4. Comunicazione interna ed esterna: oltre a garantire il buon funzionamento della comunicazione all'interno del gruppo di lavoro, il Coordinatore è anche il punto di raccordo tra gli operatori e la Direzione o la Stazione Appaltante. Questo ruolo di mediazione è fondamentale per facilitare la comprensione reciproca delle esigenze operative e delle aspettative contrattuali, assicurando che tutte le parti coinvolte siano sempre informate sullo stato di avanzamento delle attività.

5. Pianificazione strategica: il Coordinatore non si limita a gestire l'operatività quotidiana, ma si occupa anche della pianificazione strategica a medio e lungo termine. È responsabile dell'implementazione per fasi del progetto di gestione e di nuove iniziative volte a migliorare i servizi offerti, a promuovere l'innovazione nel settore e a rispondere alle esigenze in evoluzione degli utenti. Tra queste iniziative possono esserci programmi di promozione della lettura, eventi culturali o campagne di comunicazione che coinvolgono la comunità locale.

Modalità di lavoro e strumenti utilizzati

Il Coordinatore utilizza una serie di strumenti tecnologici e organizzativi per facilitare la comunicazione e la gestione delle informazioni all'interno del gruppo di lavoro e tra i vari livelli decisionali.

1. Comunicazione interna e Instant Messaging. L'uso di applicazioni come WhatsApp, Telegram, o altre piattaforme di messaggistica istantanea permette al Coordinatore di restare sempre in contatto con gli operatori, garantendo un rapido scambio di informazioni su situazioni urgenti o aggiornamenti operativi. Questo strumento è particolarmente utile nei casi di necessità di interventi immediati o per risolvere rapidamente eventuali problematiche.

2. Piattaforme per la gestione documentale, procedure, gestione avanzamento progetti. L'erogazione di un servizio di gestione bibliotecaria è complesso per sua natura, e come tale, richiede non solo un monitoraggio continuo ed efficace del servizio realmente erogato ma anche strumenti adeguati per monitorare l'avanzamento dei progetti proposti, che hanno lo scopo di scandire al personale le fasi di lavoro, fissare priorità e obiettivi, assegnare risorse e personale in modo adeguato, definire tempi di svolgimento e modalità di valutazione e rendicontazione utili successivamente. Particolari "Schede di progetto" saranno utilizzate per definire le fasi di lavorazione di progetti più complessi, esperti coinvolti e contatti, risorse necessarie, personale assegnato, dati statistici per la rendicontazione. Tale documentazione rimarrà un utile patrimonio della biblioteca nel caso volesse replicare l'esperienza e ricontattare esperti, oppure modificare e integrare nuovi aspetti al progetto.

3. Calendari condivisi. Si tratta di strumenti utili per condividere calendari con tutto il personale, la gestione di alcuni servizi e attività previste, per ottimizzare le prenotazioni di eventi, spazi e risorse strumentali, gestire eventi culturali, predisporre allestimenti, pianificare riunioni e aggiornamenti (Google Calendar).

4. Diari di bordo. Oltre ai mezzi digitali, vengono utilizzati strumenti cartacei come i diari di bordo, dove vengono annotati gli aggiornamenti giornalieri e i passaggi di consegne tra gli operatori. Questi strumenti forniscono un registro dettagliato dell'attività svolta e facilitano la continuità operativa nei passaggi di consegne, e in caso di cambi di turno o sostituzioni.

Responsabilità nella gestione dei cambiamenti organizzativi

Il Coordinatore è anche un agente del cambiamento all'interno dell'organizzazione. Quando vengono introdotti nuovi processi o si verificano cambiamenti nei modelli operativi richiesti dalla Stazione Appaltante, il Coordinatore ha il compito di facilitare la transizione, assicurando che il gruppo di lavoro comprenda e

applichi le nuove direttive senza interruzioni significative. Questo richiede competenze di gestione del cambiamento e la capacità di mantenere alta la motivazione del personale anche in situazioni di trasformazione organizzativa. Quando ciò avviene diventa indispensabile offrire agli operatori strumenti di facilitazione adeguati, una reportistica snella con procedure chiare, motivare e far comprendere l'importanza del cambiamento, essere comprensivi con capacità di ascolto per saper limitare lo stress organizzativo, le critiche che emergono quando ci si confronta con la novità.

Piano di sostituzione del personale in caso di assenza o di cessazione

Utilizziamo procedure e strumenti volti a garantire *l'erogazione delle prestazioni senza disagi e all'insegna della massima continuità possibile dei servizi*. In generale, l'orario mensile e la sua condivisione avvengono entro 10 giorni dalla fine del mese precedente, per quello successivo: questo permette al personale di avanzare richieste di sostituzione con congruo anticipo, limitando il più possibile eventuali disagi. In caso di assenze del personale, la tempestiva sostituzione è supportata dal software **GecosPlus**, specifico per le cooperative del settore cultura: ogni commessa dispone di operatori titolari e più operatori incaricati delle sostituzioni e ciò permette di attivare un sistema reciproco di sostituzioni a catena. **GecosPlus**, tramite il sistema di timbratura online, consente di "fotografare" in tempo reale la distribuzione del personale sulle sedi di lavoro e la di realizzazione mensile di report dettagliati sul lavoro svolto. In ogni caso, la sostituzione del personale è sempre garantita secondo le modalità e casistiche di seguito descritte.

Sostituzioni di Emergenza. Garantita entro **2 ore**, viene attivata con le risorse disponibili sul territorio con pari competenze, come da Capitolato. La sostituzione, nei casi di compresenza di più operatori, sarà attivata previa verifica della disponibilità del personale in servizio a trattenersi sul posto di lavoro, così da garantire l'assoluta continuità del servizio, coprendo lo stesso fino all'arrivo del sostituto.

Sostituzione di personale per brevi e lunghi periodi. Per sostituzioni brevi la prassi prevede di affidarsi alla auto-sostituzione interna al gruppo titolare o, in alternativa, di attingere al gruppo sostituti: come *extrema ratio* si potrà pensare alla presenza del Coordinatore. Per le sostituzioni nei periodi di ferie, sarà stilato un piano ferie semestrale, concordato con gli operatori e comunicato alla SA, così da garantire in ogni momento dell'anno la piena operatività nelle diverse aree di servizio. Nel caso di sostituzioni per periodi significativamente lunghi, saranno predisposti, se necessari, periodi di affiancamento con personale senior e/o una breve formazione di 2 ore erogata dal Coordinatore sulle specificità/criticità e obiettivi del servizio. Il Coordinatore, grazie al monitoraggio dei flussi informativi tramite specifica procedura aziendale (es. tramite gruppo WhatsApp) svolge una funzione di controllo costante delle comunicazioni (di richiesta e relativa risposta) e rappresenta una garanzia ulteriore in termini di efficacia ed efficienza del complessivo processo di sostituzione. Per ciò che attiene alle Risorse Umane, il nostro sistema consortile, consorzio e cooperativa, ha identificato **cinque Linee Guida multidimensionali e complementari** per contrastare il turn over, intervenendo su dimensione lavorativa e societaria: **1) rispetto dei diritti dei lavoratori**, applicando integralmente i CCNL di settore; **2) cura delle competenze professionali dello staff operativo**, investendo su formazione professionale e sui livelli di occupabilità degli operatori (incremento competenze professionali di base, trasversali e tecnico specifiche); **3) sviluppo e investimento sulle competenze manageriali** del personale amministrativo e dirigenziale; **4) responsabilizzazione del personale**, tramite il coinvolgimento partecipato degli operatori in pianificazione attività, individuazione obiettivi e condivisione del modello organizzativo; **5) attenta analisi del clima lavorativo** sui servizi e delle relative condizioni di lavoro.

Proponiamo, inoltre, l'adozione di alcune misure operative per prevenire alti tassi di turn over come: *condivisione piani e orari di lavoro e andamento quotidiano processi* (diario di bordo, gruppo WA, riunioni interne); *dotazione di strumenti pratici idonei a ruolo e mansione* (tablet, smartphone, lettori smartcard); *analisi clima luogo di lavoro, con colloqui di valutazione tra operatori e RRU* (valutazione/sostegno prestazioni individuali/di gruppo; accrescimento motivazione, sostegno strutturato al miglioramento del clima lavorativo); *realizzazione del Piano di Welfare aziendale* (assistenza sanitaria integrativa; convenzioni con esercizi commerciali, centri sportivi e palestre).

PromoCultura ha inoltre attivato un composito piano di **Benessere aziendale** che prevede programmi assicurativi ad hoc (Unisalute) per la salute del personale e percorsi pluriennali di prevenzione in collaborazione con Azienda USL Toscana Centro come il **Workplace Health Promotion (WHP)**, un programma di promozione della salute negli ambienti di lavoro della Regione Toscana, per migliorare la salute ed il benessere dei lavoratori ed accrescere il senso di appartenenza alla comunità lavorativa, la motivazione al lavoro e la crescita professionale. Le aree tematiche che hanno coinvolto e coinvolgeranno i lavoratori nel triennio (2024-2026) con interventi formativi e attivazione di buone pratiche sono i seguenti: promozione del benessere lavorativo e della conciliazione vita-lavoro; promozione dell'attività fisica; promozione di una corretta alimentazione e sani stili di vita (2026).

PromoCultura ha inoltre intrapreso un percorso di sensibilizzazione nei luoghi di lavoro e di certificazione riguardo la **Parità di genere**, la discriminazione, l'inclusione lavorativa, l'empowerment femminile, la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Modalità di relazione e di interazione con la committenza

A cadenza mensile verrà stilata **una breve relazione sul servizio dove saranno riportati i dati statistici relativi ai prestiti e alle presenze, suddivisi per i due spazi con evidenziate le presenze per eventuali attività/eventi**. Tuttavia, intendiamo investire *tempo e competenze* sulla attività di **rendicontazione del lavoro svolto anche oltre le richieste del Capitolato**. Il Coordinatore verificherà l'adeguatezza del piano di lavoro con gli obiettivi indicati dal Capitolato e lo stato di avanzamento del lavoro (*completamento delle azioni rispetto al piano di lavoro assegnato agli operatori*). Il Coordinatore, coadiuvato dal Responsabile del Sistema per la Qualità aziendale, applicherà il **Piano Qualità Commessa** e i **Piani di controllo Qualità** (check list di verifica mensile sul corretto svolgimento del servizio). Tali strumenti permettono di verificare la rispondenza dei servizi agli standard qualitativi previsti (es. puntualità, rispetto delle procedure, corretto comportamento nei confronti dell'utenza, corretta gestione ed erogazione di tutti i servizi). L'analisi di dati e attività sarà discussa nelle riunioni di verifica tra Coordinatore e Committente, che potranno svolgersi periodicamente e per necessità, anche in modalità online e a cadenza semestrale in presenza, durante i quali saranno analizzate anche eventuali non conformità e reclami. In aggiunta alle relazioni mensili da capitolato, il Coordinatore potrà realizzare inoltre **Report statistici Semestrali e Report finali Annuali** riepilogativi sui **dati quantitativi** (*prestiti e presenze, anche per attività/eventi, opportunamente suddivisi*) e sulla **qualità dei servizi** e relativo raggiungimento degli obiettivi, condivisi con la SA via mail e durante le già citate riunioni periodiche di verifica (**cadenza semestrale**).

Modalità di monitoraggio dell'utenza

Il monitoraggio dei servizi è un'attività cardine che sarà sviluppata su quattro livelli, tra loro complementari: **1. Erogazione del servizio e raggiungimento obiettivi attesi** (rilievi statistici a cadenza regolare integrati al sistema di rilevazione regionale); **2. Organizzazione del lavoro** (sistemi di pianificazione e controllo degli orari di lavoro, copertura turnazioni e passaggi di consegne, rispetto procedure e verifica corretta esecuzione compiti assegnati) come già indicato nella sezione in A.1 a); **3. Soddisfazione del pubblico** (indagini di customer satisfaction); **4. Soddisfazione del Committente** (rilievo soddisfazione dell'ente).

Per ogni area sono previste tempistiche e strumenti di rilevazione diversi, finalizzati a garantire una efficace raccolta dei dati, una continuità del monitoraggio, una adeguata valutazione del lavoro svolto, per introdurre correttivi e migliorare i servizi.

Rilievo dati statistici del servizio e monitoraggio SimonLib. Per il controllo e monitoraggio dei servizi, PromoCultura si avvale dell'applicazione SGQ UNI EN ISO 9001:2015. Il monitoraggio prevede la raccolta dei dati statistici ed informativi integrati alle modalità previste dal Sistema Informativo Cultura della Regione Toscana per l'area MAB (SimonLib). La raccolta dei dati statistici annuali del servizio avverrà settimanalmente e mensilmente in modo puntuale (con report di riepilogo semestrali e annuali) e annotata su un file excel predisposto in biblioteca, condiviso con la Direzione, per raccogliere dati, alcuni generati dal gestionale in uso Clavis, che riguardano n. prestiti (locali, interbibliotecari Lir), n. utenti attivi e nuovi iscritti, n. presenze, n. eventi culturali e relative presenze, n. didattiche con fasce d'età, presenze e tipologie svolte, attività dei punti prestito, n. consultazioni archivi. Così facendo i dati sono sempre a disposizione dell'Amministrazione per qualsiasi esigenza. **Inserimento dati Simonlib** Questi, integrati con altre informazioni (calcolo di altri dati statistici specifici generati attraverso il gestionale Clavis e richiesti dal sistema regionale) saranno annotati in un apposito registro e poi inseriti, in collaborazione con la Direzione, direttamente dagli operatori nelle aree di competenza del data base regionale. **Periodi di rilievo flussi utenza Simonlib:** una particolare attenzione è rivolta al monitoraggio e alla raccolta dei dati che riguardano i flussi di utenza, una puntuale raccolta statistica delle presenze suddivise per fasce di età, rilevata su tre settimane annuali. Un calendario SimonLib è messo a disposizione degli operatori ogni anno per ricordare loro le diverse scadenze previste (diverse per ogni anno) dal sistema ed eventuali cambiamenti nelle modalità rilievo. Una speciale campagna di coinvolgimento degli utenti sarà attivata nei periodi di rilievo attraverso post sui canali social della biblioteca.

Ai dati statistici raccolti se ne aggiungono altri che contribuiscono a monitorare altre attività che riguardano il patrimonio documentario (es. n. documenti acquisiti/scartati/collocati in magazzino e tempistiche di trattamento); promozione all'utenza (vetrine tematiche realizzate, n. prodotti editoriali realizzati (es. bibliografie); n. post pubblicati sui social network e dati insight della pagina Facebook e di Instagram); servizi aggiuntivi (iniziative e attività straordinarie, n. ore apertura straordinaria; n. iniziative aggiuntive di promozione

organizzate e numero presenze); servizi on line offerti dalla biblioteca (numero di transazioni di prestito da OPAC e reference on line, n. transazioni di DD); attività didattiche (n. didattiche erogate; n. classi coinvolte; n. prestiti effettuati a seguito di attività didattiche e promozione; n. partecipanti suddivisi per fascia di età; n. nuove iscrizioni servizio di prestito; n. docenti; partecipanti attività di formazione); attività promozionale per adulti e bambini con dettagli qualitativi e quantitativi più ampi (n. partecipanti totali e n. partecipanti attivi, fasce di età prevalenti, associazioni ed esperti coinvolti, tipologie).

Monitoraggio soddisfazione dell'utenza. La soddisfazione del pubblico sarà monitorata attraverso strumenti ed indagini periodiche svolte ad hoc, interrogando direttamente i frequentatori e la Comunità in base a fascia di età e tipologia di destinatari. L'approccio verso l'utente è un valore fondamentale per creare e mantenere relazioni costanti e continuative: mettere l'utente al centro dei processi di erogazione dei servizi, infatti, significa porre le basi per la sua fidelizzazione al luogo, ai servizi e ai molteplici significati che essi rappresentano. Di seguito presentiamo una tabella di lavoro riassuntiva con target, e alcune metodologie utilizzate in altri contesti simili che si sono rivelate molto efficaci. Durante il biennio di gestione sarà possibile implementare le tipologie ritenute più adatte al contesto della biblioteca.

PIANO di MONITORAGGIO SODDISFAZIONE UTENZA	
Target (A CHI) Obiettivi (PERCHÉ)	Strumenti (COSA) e Metodologie impiegate (COME)
Bambini Per rilevare in modo efficace e semplice il gradimento dei bambini, ascoltare la loro voce	Cartolina "Cosa ne pensi?": piccolo cartoncino da imbucare in apposita cassetta postale con semplici e sintetiche domande che invitano a esprimere un pensiero personale sul servizio. Le domande saranno in numero limitato, volte a indagare la qualità della collezione, il comfort dei locali, la qualità dei servizi di front-office e le attività di promozione. Per gli utenti più piccoli sarà utilizzato il tabellone delle "Idee a colori" , un pannello interattivo in biblioteca dove i bambini, usando adesivi a forma di stelle, cuori o emoticon, esprimono facilmente la loro opinione su vari aspetti del servizio, come libri e accoglienza. <u>Metodologia:</u> utilizzo di un approccio ludico per facilitare la comprensione dei contenuti e il coinvolgimento emotivo nell'espressione della propria valutazione e far sentire i bambini ascoltati e al centro del servizio. <u>Tempistiche:</u> da dicembre a marzo corrispondenti ai periodi di maggior affluenza ed attività programmate.
Giovani Per rilevare la soddisfazione di un pubblico giovanile sui servizi della biblioteca nei luoghi da loro frequentati e accendere il loro interesse sulla biblioteca	a) Sondaggi digitali tramite QR code e social media: creare sondaggi digitali brevi (ad esempio con Google Forms o SurveyMonkey) accessibili tramite QR code distribuiti in biblioteca o pubblicati sui canali social della biblioteca. I giovani possono scansionare il codice e rispondere a domande rapide sulla qualità dei servizi, eventi e spazi. <u>Metodologia:</u> registrare attraverso sondaggi brevi, le opinioni dei giovani sul servizio atteso e raccogliere loro desiderata con modalità interattive e coinvolgenti che rispecchino i loro interessi e abitudini. b) Bacheca digitale o fisica "Lascia un'idea": Installazione di una bacheca digitale o fisica in biblioteca dove i giovani possono scrivere o inviare idee, suggerimenti o pensieri su come migliorare i servizi. La versione digitale potrebbe essere disponibile anche attraverso il sito web o i social media. <u>Metodologia:</u> attivare processi di incentivazione del feedback spontaneo e modalità diversificate di raccolta in biblioteca. <u>Tempistiche:</u> a) dicembre e gennaio; b) marzo e aprile; c) spazio permanente in biblioteca.
Adulti/Genitori Per rilevare desiderata e verificare il livello di soddisfazione raggiunto; far scoprire servizi; differenziare	Consegna di un Questionario Genitori cartaceo in biblioteca, con nota esplicativa, da compilare e riconsegnare all'operatore presente durante gli eventi in biblioteca rivolti ai genitori. <u>Metodologia:</u> somministrazione di un questionario di soddisfazione cartaceo strutturato per rilevare il gradimento del servizio dei genitori, rispetto all'attività svolta alla quale hanno partecipato loro o con i loro figli, e far conoscere le sezioni della biblioteca a loro dedicate. <u>Tempistiche:</u> novembre in occasione della settimana Npl e Giornata internazionale dei Diritti dell'infanzia.

PromoCultura

interventi non solo per fasce di età ma anche per tipologie di pubblico e comunità di interessi	La biblioteca che vorrei. Consegna di un questionario (cartaceo, via mail e newsletter) agli adulti per scoprire le aree disciplinari e letterarie di maggiore interesse del pubblico, generi narrativi, argomenti tematici, nuove collane. <u>Metodologia:</u> somministrazione di un questionario di soddisfazione cartaceo in presenza o in modalità digitale. Il questionario sarà caricato on line e distribuito anche attraverso i canali social e di comunicazione della biblioteca. <u>Tempistiche:</u> maggio.
Docenti Per coinvolgere i docenti e migliorare le attività didattiche; far scoprire i servizi per il supporto alla didattica	a) Questionario gradimento delle attività didattiche annuali. Inviato a tutti i docenti dell'istituto comprensivo che hanno partecipato ad attività didattiche. <u>Metodologia:</u> il questionario sarà distribuito all'incontro (e inviato via mail) di feedback con i docenti alla fine dell'attività scolastica e i dati saranno restituiti alla riunione successiva di ripresa e presentazione della nuova offerta didattica. b) Questionario gradimento formazione. Distribuito per ogni incontro di formazione realizzato in biblioteca. <u>Metodologia:</u> questionario che rileva il gradimento ma anche suggerimenti per nuovi temi, desiderata. <u>Tempistiche:</u> a) giugno; b) dopo ogni incontro formativo.

Il piano annuale di monitoraggio della soddisfazione utenza sarà calendarizzato annualmente in collaborazione con la Direzione e armonizzato anche in base alle diverse attività di previste.

INIZIATIVE PER LA PROMOZIONE E LA VALORIZZAZIONE DELLA BIBLIOTECA

PromoCultura si distingue per la sua consolidata esperienza nella promozione della lettura e nella gestione bibliotecaria, organizzando oltre 400 eventi all'anno. Tra questi vi sono incontri per la promozione della lettura, didattica museale, visite guidate e appuntamenti culturali, anche in formato online. Il nostro obiettivo è valorizzare l'esperienza acquisita negli anni, mantenendo le iniziative di successo consolidate nel tempo e ampliando l'offerta culturale e educativa rivolta a scuole e famiglie. Tra queste, vi sono progetti come "L'Orca del racconto", "Aiuto compiti", "Letture in lingua", "Lo scaffale interculturale" e i programmi "Nati per Leggere". In parallelo, lavoriamo allo sviluppo di nuovi progetti, pensati per rispondere ai cambiamenti sociali e alle richieste specifiche degli utenti. Il programma delle attività verrà concordato puntualmente con la Stazione Appaltante (SA), calibrato in base ai budget a disposizione e sarà operativo già dall'inizio dell'appalto. Le attività seguiranno una cadenza stagionale: periodo autunno-inverno-primavera (ottobre -maggio) ed estate (giugno-luglio-agosto).

Di comune accordo, in base a quanto specificato e messo a disposizione in Capitolato come monte ore annuale per attività didattiche rivolte alle scolaresche e monte ore per eventi ed attività di promozione della lettura, verranno definite le specifiche attività, preferite dall'Amministrazione, il monte ore dedicato, e le modalità di realizzazione, con un calendario preciso per favorire la promozione presso gli utenti e la cittadinanza.

Di seguito viene fornita una panoramica delle possibili attività proposte nel progetto a cui si aggiunge una specifica iniziativa, denominata **"Pronto soccorso librario"** meglio descritta al punto più avanti, che può contribuire a comunicare in maniera efficace verso l'esterno (sia sui media tradizionali, come i giornali, che sui social) le attività della biblioteca e a promuoverne i servizi offerti.

Progettazione e promozione di attività educative e attività di promozione della lettura per le scuole

PromoCultura si avvale di un team di esperti nella progettazione e organizzazione di laboratori didattici per le scolaresche di ogni ordine e grado. Alla base della progettazione dell'offerta didattica c'è l'analisi dei bisogni, la selezione e lo studio attento dei libri, la strutturazione di percorsi bibliografici che si svilupperanno tenendo conto dei fattori di **qualità, varietà, novità, contaminazione dei linguaggi, territorio di riferimento**. Ogni percorso ruota attorno a un **libro cardine** emblematico del tema trattato. L'aggiornamento dell'offerta sarà elaborato a fine anno scolastico, dopo la riunione di feedback e brainstorming con i docenti e la raccolta delle schede di valutazione. A inizio settembre di ogni anno sarà presentata l'offerta per il nuovo anno, permettendo agli insegnanti di inserire nei programmi l'incontro in biblioteca. L'obiettivo è soddisfare le esigenze didattiche della scuola, promuovendo al contempo la formazione di lettori e l'information literacy.

PromòCultura

Una delle azioni chiave del progetto è la programmazione di un **incontro annuale di pianificazione** che sarà organizzato alla fine di ogni anno scolastico. In questo spazio, docenti e bibliotecari si riuniscono per fare il punto sulle attività didattiche svolte nell'anno precedente, raccogliendo feedback e suggerimenti per migliorare l'offerta formativa. Questo incontro rappresenta anche un'opportunità per allineare le attività della biblioteca con gli obiettivi del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) e del Piano Educativo Zonale, e per raccogliere suggerimenti sui nuovi trend di interesse e le nuove esigenze dei docenti e dei più giovani, in base ai quali progettare l'offerta formativa extrascolastica per l'anno successivo.

All'inizio dell'anno scolastico successivo, i docenti saranno nuovamente coinvolti, per organizzare un **incontro di presentazione della rinnovata offerta didattica** della biblioteca. Durante questo appuntamento, i docenti avranno modo di conoscere i nuovi moduli didattici e laboratori progettati per le classi, arricchiti dalle proposte formative extrascolastiche che possono supportare il lavoro svolto in classe.

L'obiettivo è quello di realizzare percorsi integrati che non si esauriscono solo con la visita in orario scolastico, ma possono trovare approfondimenti da condividere con le famiglie nel tempo libero dei ragazzi. Ad esempio, la visita guidata alla biblioteca non si esaurirà con il prestito del libro, ma potrà continuare come esperienza immersiva nel nuovo percorso del *Bibliotecario per un giorno*.

In aggiunta alle iniziative precedentemente descritte, potranno essere attivati durante l'anno **concorsi e sfide di lettura** pensati per coinvolgere i vari ordini e gradi scolastici nella vita e nei servizi della biblioteca, come ad esempio *Sfida all'ultimo libro: segui gli indizi per completare la cinquina*, rivolto agli alunni della scuola secondaria di primo grado. Il concorso prevede che ogni partecipante segua una sfida di lettura a partire dalla consueta bibliografia di Leggere per Leggere (es. leggi un libro ambientato in Inghilterra; uno autobiografico; uno di oltre 150 pagine, ecc.) tra i quali potranno scegliere, secondo dei percorsi guidati, i libri da leggere, annotando in uno speciale taccuino titoli e impressioni. Con un minimo di 5 libri letti e commentati, avranno diritto a partecipare all'estrazione di un premio messo a disposizione dalla cooperativa.

Alla base di queste sinergie, riteniamo importante favorire con il corpo docente una comunicazione più diretta e mirata, tramite le seguenti azioni: creazione di una *newsletter semestrale*, intitolata "*Crescere lettori*", interamente dedicata al mondo della scuola. Questa newsletter offrirà consigli bibliografici, ma anche segnalazioni di concorsi, fiere e festival dedicati alla lettura. Sarà un punto di riferimento per i docenti, con suggerimenti su come integrare la lettura nei percorsi scolastici e sulle opportunità di formazione e aggiornamento professionale.

Progettazione e promozione di attività educative e attività di promozione della lettura per il pubblico dei giovani e giovanissimi in orario extrascolastico, anche per pubblici speciali (DSA, etc.)

Tra le proposte che potranno essere attivate, mettiamo in evidenza il progetto *La biblioteca siamo noi*, pensato per coinvolgere l'intera comunità di minori, inclusi coloro con esigenze educative speciali. Il programma mira a garantire un accesso equo alle risorse culturali, attraverso attività adattate a diverse necessità. Le attività saranno suddivise in **tre fasce d'età: 0-36 mesi, 4-6, 6-10 e 11-14 anni**, ciascuna con programmi specifici, ma unite dagli stessi **obiettivi** educativi e inclusivi.

Agli incontri che fidelizzano i piccoli utenti come **Ora del racconto, laboratori creativi, incontri con gli autori, incontri con esperti e case editrici**, si possono affiancare progetti di sviluppo più ampi, in grado di coinvolgere bambini e ragazzi in modo più attivo e divertente. Nello specifico: far diventare la biblioteca un luogo amico dove trascorrere un tempo libero di qualità; promuovere nella ricerca e nell'uso delle risorse; educare alla cittadinanza attiva e al senso di appartenenza; educare alla cooperazione e al lavoro di gruppo; educare al rispetto delle regole e alla responsabilità; promuovere l'inclusione e l'integrazione culturale. Obiettivo ultimo è quello della creazione di un gruppo di ragazzi "amici della biblioteca" con il quale iniziare un processo di co-progettazione delle attività promozionali e dei servizi della biblioteca.

Le metodologie del progetto sono: Apprendimento esperienziale (learning by doing); Apprendimento cooperativo e Peer education; Gamification; Differenziazione e personalizzazione; Inclusione e accessibilità; Approccio laboratoriale e creativo.

Fasi di realizzazione. La prima fase è quella del coinvolgimento degli utenti nell'apprendimento esperienziale: i piccoli utenti, divisi per fasce di età, potranno mettersi nei panni del bibliotecario e sperimentare un giorno in biblioteca dall'altra parte del bancone, etichettare i nuovi arrivi, collocarli sugli scaffali e creare vetrine tematiche, realizzare materiali informativi e scegliere i libri per le letture ecc (*Missione Bibliotecari; Un giorno da bibliotecario*). Creazione del gruppo "Amici della biblioteca" con la consegna di un diploma ed un raccoglitore di esperienze (*Passaporto culturale*) che servirà nella seconda fase per annotare le attività realizzate e le impressioni ricevute, come in una sorta di diario della crescita di un forte lettore. La seconda fase è caratterizzata dalla co-progettazione e realizzazione di laboratori che prevedono la partecipazione attiva dei piccoli bibliotecari come ad esempio: progetti di "**biblioteca vivente**", in cui ogni partecipante assume il ruolo di un libro vivente, raccontando una storia o una conoscenza specifica. Gli altri

PromòCultura

bambini fanno domande, creando uno scambio collaborativo di idee e conoscenze (6/10 e 11/14); **letture animate** con l'uso di pupazzi o travestimenti, trasformando la lettura in una caccia al tesoro tematica. Ogni personaggio della storia introduce un indizio o un'attività legata a un libro, incentivando i bambini a cercare e scoprire nuovi testi (4/6); creazione di **percorsi di lettura su misura**, con libri adatti ai diversi livelli di abilità e interesse, integrati con materiali sensoriali per i bambini con esigenze speciali (per tutti); attività di **mentorship peer-to-peer** in cui ragazzi con competenze maggiori aiutano i coetanei con difficoltà di apprendimento, promuovendo la solidarietà e l'inclusione (a incremento dell'attuale servizio di aiuto compiti).

Una parte del progetto inoltre è rivolta ai genitori, docenti e caregiver.

La biblioteca siamo noi: Insegnanti e Genitori si propone di coinvolgere attivamente anche gli adulti che accompagnano i bambini nel loro percorso di crescita e apprendimento. Il progetto mira a creare un ecosistema educativo che unisca famiglie, insegnanti e biblioteca in un lavoro sinergico per promuovere il benessere, l'educazione e l'inclusione dei giovani. Le metodologie innovative e gli esempi concreti presentati assicurano un coinvolgimento attivo e trasversale, contribuendo allo sviluppo di una comunità educante coesa e stimolante. Questo programma è volto a rafforzare la collaborazione tra scuola, famiglia e biblioteca, creando una comunità educativa che condivida gli stessi obiettivi di promozione della lettura, dello sviluppo delle competenze trasversali e dell'inclusione sfruttando al massimo le potenzialità dei servizi gratuiti offerti dalla biblioteca.

Obiettivi del progetto per Insegnanti e Genitori: supportare l'educazione formale e informale dei bambini e ragazzi attraverso attività mirate alla co-creazione di percorsi educativi tra adulti e giovani; promuovere la lettura in famiglia come pratica quotidiana, sviluppando strategie per integrare libri e risorse culturali nella vita domestica; favorire lo sviluppo delle competenze trasversali anche negli adulti, come il pensiero critico, la comunicazione efficace e l'uso responsabile della tecnologia; sostenere l'inclusione educativa attraverso la formazione su metodi e strumenti per affrontare le sfide legate a esigenze educative speciali; creare un dialogo intergenerazionale, rafforzando i legami tra genitori, insegnanti e figli; favorire la partecipazione attiva di genitori e docenti alla vita culturale della Biblioteca. Il progetto prevede l'adozione delle stesse **metodologie** già descritte nel paragrafo precedente (learning by doing, gamification, peer learning ecc), a cui si aggiungono incontri formativi condotti da esperti nei diversi ambiti trattati. La prima fase del progetto consiste proprio in un incontro di avvio "*Ti presento la biblioteca*", una speciale visita guidata, accompagnata dalla coppia bibliotecario e pedagogo, che ha la duplice valenza promozionale e informativa sui servizi gratuiti della biblioteca e di quanto questi possano sostenere il lavoro quotidiano degli insegnanti e i genitori nel loro compito di formatori nelle diverse fasi di crescita dei bambini.

Fascia 0-36 mesi

La narrazione e l'ascolto di storie fin da piccolissimi giocano un ruolo centrale nella crescita e nello sviluppo affettivo, cognitivo e linguistico di tutti i bambini, a partire da questa consapevolezza si possono realizzare **incontri letterari dedicati ai piccolissimi da 0 a 36 mesi** di età che si concretizzano in veri e **propri viaggi narrativi e sensoriale**. Possono essere previsti incontri per far conoscere il programma **Nati per Leggere** e incontri con genitori in collaborazione con Nidi comunali. Durante gli incontri saranno letti libri adatti all'età dei partecipanti o che possano stimolare il lavoro sensoriale a partire dalle immagini presenti nell'albo. L'ascolto di storie sarà arricchito da giochi di esplorazione sensoriale, grazie ai quali i bambini potranno toccare, annusare alcuni elementi presenti nelle storie utilizzando così i sensi che rappresentano la loro fonte principale di conoscenza del mondo. Oltre alle esplorazioni sensoriali saranno proposti piccoli giochi di movimento come quello del nascondino sotto il telo blu che simula il movimento del mare nell'incontro *Sapore di sale* o giochi di luci nell'incontro *Col naso all'insù* per sperimentare la magia che deriva dall'osservazione delle stelle.

Fascia di età 4/8 anni

Genitori. Laboratori di lettura condivisa, che consistono in workshop pratici per insegnare ai genitori come leggere in modo interattivo con i propri figli e l'utilizzo di tecniche come il "dialogic reading", in cui i genitori pongono domande e stimolano la partecipazione attiva dei bambini durante la lettura di storie. L'obiettivo finale è la creazione di un "kit di lettura" che i genitori possono portare a casa, contenenti libri, schede con suggerimenti su come rendere la lettura un momento di gioco e materiali creativi per disegnare o costruire i personaggi delle storie lette. Laboratori sensoriali: attività rivolte ai genitori di bambini con bisogni educativi speciali o difficoltà sensoriali, per mostrare come integrare elementi tattili, visivi e uditivi nella lettura tramite l'utilizzo di oggetti e stimoli sonori.

PromòCultura

Insegnanti. Formazione su tecniche di narrazione: workshop dedicati agli insegnanti della scuola dell'infanzia su come rendere la narrazione più coinvolgente e interattiva, utilizzando teatro, musica e oggetti di scena stimolando l'interesse dei più piccoli.

Fascia d'età 6/10 anni

Genitori. Club di lettura familiare: gruppi di lettura che coinvolgono sia genitori che figli, in cui le famiglie leggono insieme lo stesso libro e poi partecipano a discussioni guidate in biblioteca. Per arricchire il club, si potranno realizzare attività creative come la creazione di un "poster del libro" dove genitori e figli disegnano o raccontano la parte che più li ha colpiti, promuovendo il dialogo tra le generazioni. Formazione sull'uso della tecnologia in famiglia: workshop su come gestire il tempo davanti agli schermi, incoraggiando l'uso di app educative e la lettura di e-book. Si potrà realizzare una guida per i genitori che elenca risorse digitali educative, app di lettura per bambini e consigli su come stabilire una "routine digitale sana" per l'intera famiglia.

Insegnanti. Laboratori di lettura critica: workshop per insegnanti della scuola primaria su come insegnare il pensiero critico attraverso la lettura di racconti e storie (creazione di percorsi di lettura che includano domande guida per la riflessione critica e attività collaborative, come il "dibattito letterario", in cui gli alunni devono difendere il comportamento di un personaggio o discutere il finale alternativo di una storia).

Fascia d'età 11/14 anni

Genitori. Incontri di orientamento digitale: formazione su come affiancare i ragazzi nell'uso sicuro e consapevole delle tecnologie digitali e dei social media, prevenendo fenomeni come il cyberbullismo (Sessioni pratiche dove i genitori apprendono l'uso delle impostazioni di sicurezza sui dispositivi digitali e realizzazione di una guida bibliografica). Laboratori di scrittura creativa autobiografica per famiglie: workshop dove genitori e figli lavorano insieme per creare storie, sviluppando competenze di scrittura e comunicazione nella realizzazione di una "storia di famiglia" in cui ciascun membro della famiglia contribuisce a una parte della narrazione, che viene poi illustrata o pubblicata in formato digitale condotto da un esperto in scrittura autobiografica.

Insegnanti. Laboratori di educazione ai media, information literacy e fake news: workshop per insegnanti della scuola secondaria su come educare i ragazzi a riconoscere fonti attendibili e sviluppare un approccio critico verso i media. Progetti di lettura interattiva: formazione per l'uso di strumenti digitali che integrano la lettura tradizionale con contenuti multimediali, come la realtà aumentata o l'uso di piattaforme di lettura interattive (ad esempio, creazione di percorsi di lettura in classe che includano l'uso di QR code collegati a video, interviste o giochi educativi relativi ai libri letti).



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.)

ai sensi del D.Lgs 81/08

Titolo I – Capo III – Sezione I – art. 26 – comma 3

Impresa Committente: Comune di Capraia e Limite (FI)

**Impresa Appaltatrice: PROMOCULTURA - SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE,
avente sede legale a Vinci – Sovigliana – Via F.lli Cairoli n.17/19, codice fiscale
05229690481**

Oggetto Appalto:

Servizi di Front Office: Gestione del pubblico (accoglienza e prima informazione, iscrizione al servizio e attività di prestito, letture animate, presentazione libri);
Servizi di Back Office: Gestione del patrimonio documentario (ricollocazione, riordino).
Attività rivolte ai bambini, alle loro famiglie, ai giovani lettori e agli adulti.

	FIRMA	DATA
	Firmato digitalmente	01/09/2025
*Datore di lavoro Committente Francesca Boldrini		

	FIRMA	DATA
	Firmato digitalmente	01/09/2025
*Datore di lavoro Appaltatore Francesco Biron		

** datore di lavoro secondo D.Lgs. 81/08 o suo procuratore o delegato.*

Referente committente: Francesca Boldrini



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

1. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ OGGETTO DELL'APPALTO

Descrizione Appalto:

Le attività oggetto dell'appalto sono:

- Servizi di Front Office: Gestione del pubblico (accoglienza e prima informazione, iscrizione al servizio e attività di prestito, presentazione libri, letture animate);
- Servizi di Back Office: Gestione del patrimonio documentario (ricollocazione, riordino).
- Attività rivolte ai più piccoli, alle loro famiglie e ai giovani lettori e agli adulti.

Descrizione lavorazioni *(dettaglio attività e luoghi interessati dal lavoro):*

Le attività oggetto dell'appalto vengono eseguite presso la Biblioteca Comunale "Pablo Neruda" sita in Piazza VIII Marzo 1944 n°9 1944 a Capraia e Limite (FI).

Fasi dell'intervento:

- ☒ Accoglienza di numero max. con orario
- ☒ Svolgimento delle attività oggetto dell'appalto.



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

2. FIGURE DI RIFERIMENTO

(Al fine di stabilire la linea di comando e le persone di riferimento dell'appalto vengono di seguito riportati i nominativi dei responsabili del committente e dell'appaltatore)

Azienda Committente

RAGIONE SOCIALE	Comune di Capraia e Limite - Città Metropolitana di Firenze
SEDE OPERATIVA	c/o Biblioteca Comunale "Pablo Neruda" sita in Piazza VIII Marzo 1944 n°9 1944 a Capraia e Limite (FI)
PARTITA I.V.A.	00987710480
TELEFONO	0571 97811
E-MAIL	o.biblioteca@comune.capraia-e-limite.fi.it

RESPONSABILI e/o PERSONE DI RIFERIMENTO PER L'APPALTO					
RUOLO	NOMINATIVO				
DATORE DI LAVORO	Francesca	Boldrini	-	Responsabile	Servizio Affari Generali
RSPP	Dott.ssa Noemi Fagni				
RLS	Giuseppe Siesto				
Referente appalto	Francesca Boldrini				

Azienda Appaltatrice

RAGIONE SOCIALE	PROMOCULTURA - SOCIETA' COOPERATIVA IMPRESA SOCIALE
SEDE LEGALE	Vinci – Sovigliana – Via F.lli Cairoli n.17/19
CODICE FISCALE	05229690481
DATORE DI LAVORO	Francesco Biron
RSPP	Studio Maintech Castelfranco di Sotto
RLS	Merj Bigazzi
REFERENTE AZIENDALE PER L'APPALTO	Francesco Biron – Rappresentante Legale



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

**3. RISCHI SPECIFICI ESISTENTI NELL'AMBIENTE DI LAVORO OGGETTO
DELL'APPALTO** *(a cura del committente: da desumere dal documento di valutazione dei rischi
e/o dalle informazioni specifiche fornite al committente)*

✓ Zona interessata

☒ Biblioteca Comunale "Pablo Neruda" sita in Piazza VIII Marzo 1944 n°9 1944 a Capraia e Limite (FI)

☒ Servizi disponibili (ad uso degli addetti appartenenti alla ditta appaltatrice)

☒ servizi igienici ☐ spogliatoi ☐ infermeria

☐ altro: _____

✓ Impianti presenti

☒ elettrico ☒ antincendio ☒ idraulico ☐ impianto a pressione

☐ distribuzione _____

☐ Altri _____



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

Per la identificazione dei rischi da interferenza si sono analizzati in particolare i seguenti aspetti:

1. sovrapposizione di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi;
2. fattori di rischio introdotti nel luogo di lavoro del committente dall'attività dell'appaltatore
3. fattori di rischio esistenti nel luogo di lavoro del committente dove deve operare l'appaltatore, ulteriori rispetto a quelli specifici dell'attività propria dell'appaltatore;
4. fattori di rischio derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente che comportino rischi aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata.

Il processo di determinazione del livello di rischio si basa sul principio fondamentale che vede il rischio come funzione di due fattori:

- la probabilità che possa verificarsi un evento dannoso
- la valutazione e la portata dell'evento dannoso (gravità delle conseguenze) L'indice di rischio è genericamente determinato dal prodotto di tali fattori.

Quindi: il rischio è tanto più grande tanto più è probabile che si verifichi l'incidente e tanto maggiore è l'entità del danno.

Sulla base dell'analisi effettuata, la classificazione dei rischi, in funzione della loro rilevanza, determina la definizione delle misure di prevenzione e protezione previste, secondo il criterio riportato nella seguente tabella.

LIVELLO DI RISCHIO	AZIONI E PRIORITÀ
TRASCURABILE	Non è richiesta alcuna misura aggiuntiva.
MODERATO	Devono essere previsti interventi per ridurre il rischio
SOSTANZIALE	Devono essere previste misure per evitare che le attività interferenti possano essere svolte contemporaneamente.



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

CHECK LIST RISCHI COMMITTENTE						
RISCHIO	LIVELLO DI RISCHIO			ESISTE		DESCRIZIONE
	0	1	2	SI	NO	
RISCHIO ELETTRICO	☐	☒	☐	☒	☐	
☒ Impianti/corpi illuminanti/attrezzatura in tensione						Dove? Presenza nelle vicinanze di apparecchiature alimentate elettricamente.
RISCHIO FISICO	☐	☐	☐	☐	☒	
Rumore: ☐ < 80 dBA ☐ 80 - 85 dBA ☐ > 85 dBA						
RISCHIO CHIMICO	☒	☐	☐	☒	☐	
☒ Inalazione e contatto cutaneo con prodotti chimici						Quando? Durante le operazioni di pulizia dei locali che tuttavia vengono svolte in orari diversi da quelli usati per l'attività in oggetto.
☐ Polveri						
☐ Vapori Benzina						
☐ Altro:						
RISCHIO BIOLOGICO	☐	☒	☐	☒	☐	
☒ Spora tetanica						Possibile infezione tetanica da ferita accidentale.
RISCHIO MECCANICO	☐	☒	☐	☒	☐	
☒ Scivolamento in piano/Schiacciamento/Urto/Inciampo						Dove? Percorsi di accesso ed uscita dalla struttura e nell'area interessata.
☐ Ustione						
☒ Transito veicoli						Dove? Nelle zone adiacenti alla struttura
☐ Altro:						
RISCHIO ESPLOSIONE/INCENDIO	☐	☒	☐	☒	☐	
☒ Incendio						In tutti i locali.



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

4. RISCHI INTRODOTTI IN AZIENDA DA PARTE DELL'APPALTATORE

CHECK LIST RISCHI APPALTATORE

Vengono utilizzati attrezzature per lo svolgimento delle lavorazioni oggetto dell'appalto?	☒ no	si	
Vengono utilizzati prodotti chimici per lo svolgimento delle lavorazioni oggetto dell'appalto?	☒ no	si	
Vengono introdotti rischi aggiuntivi a carico dei presenti?	☒ no	si	
I lavoratori dell'appaltatore utilizzano dispositivi di protezione individuale?	☒ no	si	



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

CHECK LIST RISCHI APPALTATORE						
RISCHIO	LIVELLO DI RISCHIO			ESISTE		DESCRIZIONE
	0	1	2	SI	NO	
RISCHIO ELETTRICO	☐	☒	☐	☒	☐	
☒ Impianti/macchine/attrezzatura in tensione						Quando? Durante le operazioni svolte.
RISCHIO FISICO	☐	☐	☐	☐	☒	
Rumore: ☒ < 80 dBA ☐ 80 ÷ 85 dBA ☐ > 85 dBA						
RISCHIO CHIMICO	☐	☐	☐	☐	☒	
☐ Prodotti chimici						
RISCHIO BIOLOGICO	☐	☐	☐	☐	☒	
☐ Spora tetanica						.
RISCHIO MECCANICO	☐	☒	☐	☒	☐	
☒ Scivolamento in piano/Schiacciamento/Urto/Inciampo						Quando? Nei percorsi di accesso ed uscita dalla struttura e nell'area interessata.
☒ Taglio/Abrasione						Quando? Durante le operazioni svolte.
RISCHIO ESPLOSIONE/INCENDIO	☐	☒	☐	☒	☐	
☒ Incendio						Quando? Durante le operazioni svolte.



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

5. Misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare i rischi dovuti alle interferenze dei presenti nei locali (tra committente e appaltatore)

Dovranno essere analizzate, determinate ed elencate le misure di prevenzione e protezione e le cautele che dovranno essere adottate, quali orari di lavoro, percorsi di sicurezza, segnaletica, formazione, procedure, ecc.

CHECK LIST INTERFERENZE

Vi sono dei rischi dovuti alle interferenze?	☐ no	☒ Si	Quali? ☒ Scivolamento/Schiacciamento/Urto/Inciampo; ☒ Taglio/abrasione; ☒ Incendio.
--	-----------------------------	--	--

MISURE PER RIDURRE/EVITARE I RISCHI E/O GESTIRE LE INTERFERENZE

☒ Formazione personale	Il responsabile interno dei lavori e il servizio SPP garantiscono la formazione/informazione degli operatori esterni dei rischi presenti in azienda, inoltre vengono informati delle regole per la sicurezza e l'ambiente presenti in azienda. Viene prevista un'attività di formazione sulla Sicurezza e Salute nel luogo di lavoro e sui possibili rischi dovuti allo svolgimento delle attività previste.
--	--



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

NORME DI SICUREZZA E MISURE DI EMERGENZA

A termini dell'Art. 26 D. Lgs. 09 aprile 2008 n. 81 coordinato con D. Lgs. 03 agosto 2009 si forniscono dettagliate informazioni sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

Misure di prevenzione e protezione

Tutto il personale della Cooperativa che opera all'interno della struttura oggetto del contratto ha l'obbligo di avvertire preventivamente il Responsabile della Struttura prima dell'inizio dei lavori al fine di coordinare gli interventi in maniera sicura. Si riporta di seguito l'elenco delle principali misure di prevenzione e protezione adottate nella struttura.

Ovunque:

- è vietato fumare;
- è fatto obbligo di attenersi a tutte le indicazioni segnaletiche (divieti, pericoli, obblighi, dispositivi di emergenza, evacuazione e salvataggio) contenute nei cartelli indicatori e negli avvisi dati con segnali visivi e/o acustici;
- è vietato accedere senza precisa autorizzazione a zone diverse da quelle interessate all'appalto;
- vietato trattenersi negli ambienti di lavoro al di fuori dell'orario stabilito con il Committente;
- è vietato compiere, di propria iniziativa, manovre o operazioni che non siano di propria competenza e che possono perciò compromettere anche la sicurezza di altre persone;
- è vietato ingombrare passaggi, corridoi e uscite di sicurezza con materiali di qualsiasi natura;
- **Il personale della impresa appaltatrice operante all'interno della struttura deve accertarsi che, durante l'orario di attività, la porta indicata di emergenza sia sempre apribile verso l'esterno.**

Procedura d'emergenza adottate

- La ditta Appaltatrice deve prendere visione delle misure e delle procedure di emergenza.
- Al verificarsi di una qualsiasi emergenza tutti sono tenuti ad attivarsi senza compromettere la propria e l'altrui incolumità contattando gli addetti alle emergenze della struttura.
- Al segnale di evacuazione è necessario avviarsi verso le uscite di sicurezza.



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE
Città Metropolitana di Firenze

Piazza VIII Marzo 1944 n° 9 – 50050 Capraia e Limite

- È vietato l'uso degli ascensori in caso di emergenza.

NUMERI TELEFONICI DA CONTATTARE IN CASO DI EMERGENZA

NUMERO UNICO DI EMERGENZA
112

6. COSTI DELLA SICUREZZA PER L'ELIMINAZIONE DELLE INTERFERENZE

Non si prevede in questa fase il conteggio dell'importo relativo alla sicurezza in quanto non risultano necessari interventi particolari per macchine, apparecchiature o strutture da adeguare.

Rimangono a carico dell'appaltatore tutti gli oneri necessari al rispetto e all'adempimento degli obblighi sulla sicurezza derivanti dalla propria attività.

Capraia e Limite (FI), 01/09/2025

Letto, accettato e sottoscritto

per il Committente

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
AFFARI GENERALI

Francesca Boldrini
Firmato digitalmente

Per l'Impresa Appaltatrice

IL LEGALE RAPPRESENTANTE

Francesco Biron
Firmato digitalmente