

## APPALTO SERVIZI BIBLIOTECARI, ARCHIVISTICI E SDIAF ATI CO&SO, Coopculture, Il Palinsesto, 1/7/2022 - 29/2/2024

### RELAZIONE FINALE

#### Introduzione

La presente relazione dà conto dell'esecuzione dell'appalto dei Servizi Bibliotecari, Archivistici e Sdiap nel periodo 1/7/2022-29/2/2024, offrendo una restituzione dell'attività di monitoraggio e di verifica svolta dalla Direttrice dell'Esecuzione (DEC) e dai suoi assistenti, volta a verificare la rispondenza dei servizi appaltati a quanto richiesto dal Capitolato d'appalto e la qualità degli stessi.

Si ricapitolano di seguito i principali atti tramite i quali sono stati affidati i servizi oggetto dell'appalto, ricordando che in sede di gara era stata prevista una serie di servizi bibliotecari ed archivistici da attivare sicuramente (appalto principale) e una parte di servizi complementari (opzione) da attivare solo se l'Amministrazione avesse potuto disporre delle risorse necessarie.

#### *Appalto principale*

Inizio appalto: 01/07/2022 – Fine appalto: 29/02/2024 (20 mesi). Appalto affidato con DD 04361 del 22/06/2022 importo ribassato di € 4.595.936,46 esente IVA ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/1972 + 18.805,08 comprensivo di IVA al 22% oneri di sicurezza, per complessivi € 4.614.741,54.

#### Servizi attivati:

##### **Servizi Bibliotecari**

- Coordinamento
- Front Office
- Catalogazione
- Servizi Generali
- Comunicazione

##### **Servizi SDIAF**

- Catalogazione
- Area Gestionale Prestito
- Area Servizi Digitali e comunicazione
- Area Archivi

##### **Servizi Archivistici**

- Coordinamento
- Servizi archivistici (consulenza, inventariazione, digitalizzazione, back office, restauro, conservazione, valorizzazione)
- Servizi Generali

### ***Attivazione di una prima parte dell'Opzione***

Con Determinazione Dirigenziale 04471 del 27/06/2022 è stata affidata dal 01/07/2022 fino al 31/12/2022 (25 settimane) una prima parte dell'Opzione, per l'importo totale di € 86.153,29 comprensivo degli oneri di sicurezza con IVA al 22% (€ 85.356,51 esente Iva ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/1972 + € 796,78 per oneri di sicurezza iva compresa al 22% pari ad € 143,68).

#### Servizi attivati:

1. Ampliamento dell'orario di apertura serale delle **Biblioteche** per un totale di ore serali 106,5 (front office ore 76,25 - servizi generali ore 30,25)

- •Oblate: dalle ore 19.00 alle 23.00 il mercoledì, giovedì, venerdì e sabato
- •Bibliotecanova Isolotto dalle ore 19.00 alle 23.00 il giovedì.

2. Ampliamento dei servizi per gli **Archivi**:

- Apertura pomeridiana dei servizi al pubblico (in sala di consultazione e da remoto) nei giorni di martedì e giovedì fino alle ore 18
- Incremento del servizio di digitalizzazione del patrimonio documentario grafico a fini conservativi, con riferimento a disegni, stampe ed elaborati di tipo architettonico, urbanistico e paesaggistico, e gestione delle riproduzioni digitali nella banca dati ArchiFirenze in uso in Archivio tramite l'applicativo Ulisse - n. di ore settimanali 4;
- Incremento del servizio di conservazione e restauro con riferimento a interventi di ricondizionamento specialistico ed eventuale restauro del patrimonio documentario fotografico e grafico: cartulazione dei documenti, riordino, realizzazione di buste, cartelle e contenitori su misura, restauro laddove opportuno - n. di ore settimanali 4;

### ***Attivazione di una seconda parte dell'Opzione***

Con Determina Dirigenziale 2022/05411 del 03/08/2022 sono stati affidati i servizi bibliotecari e archivistici relativi all'attivazione dell'ulteriore parte dell'Opzione, per i seguenti importi:

#### Servizi attivati:

- Servizio Bibliobus
- Ampliamento orario apertura del sabato pomeriggio Biblioteche Thouar, Luzi, Villa Bandini, Orticoltura e apertura domenicale Biblioteca Palagio di Parte Guela
- Consulenza digitale
- Archivio: attività di restauro e digitalizzazione, ampliamento apertura al pubblico in orario pomeridiano

Importi relativi all'attivazione delle opzioni

#### Anno 2022:

per un importo di € 69.933,63 esente Iva ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/1972 + di € 662,18 per oneri di sicurezza iva compresa al 22%, (pari a euro 119,42), per un importo complessivo € 70.595,81;

#### Anno 2023

per un importo di € 364.378,70 esente Iva ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/1972 + di € 3.362,21 per oneri di sicurezza iva compresa al 22%, (pari a euro 606,30), per un importo complessivo € 367.740,90;

## Anno 2024

per un importo di € 65.707,12 esente Iva ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/1972 + di € 615,09 per oneri di sicurezza iva compresa al 22%, (pari a euro 110,92), per un importo complessivo € 66.322,21;

## ***Bibliobus***

In data 27/07/2022 è stato stipulato il contratto di comodato d'uso gratuito per il mezzo "bibliobus".

## **OPERAZIONI DI AVVIO ESECUZIONE DELL'APPALTO**

Con PG 222090 del 28/06/2022 e PG 222101 del 28/06/2022 è stata data comunicazione ai candidati dell'aggiudicazione dell'appalto dei servizi bibliotecari ed archivistici presso le Biblioteche Comunali, Archivio Storico e di deposito – CPV. 92520000-9– CIG 9098688ADB, ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016 e dell'attivazione di una prima parte dei servizi complementari. Con PG 272103 del 5 Agosto 2022 è stata data comunicazione ai candidati dell'attivazione di una seconda parte dell'Opzione, ai sensi dell'art. 76, comma 5, lett. a), del D. Lgs. n. 50/2016.

Prima dell'avvio dell'appalto, l'appaltatore ha trasmesso l'elenco dei nominativi del personale impiegato, le rispettive qualifiche, l'inquadramento normativo e il numero giornaliero totale di ore e quello pro-capite che ciascun dipendente deve espletare nell'area e nel luogo di lavoro assegnato, così come previsto dal Capitolato. L'appaltatore ha trasmesso altresì il progetto di assorbimento previsto all'art. 19 del Capitolato di gara.

La Stazione Appaltante ha preso atto, sulla base di quanto comunicato dall'appaltatore nel progetto di gara, dell'individuazione da parte dell'appaltatore del Referente Contrattuale, della responsabile dei servizi bibliotecari e Sdiap e della responsabile dei servizi archivistici. Le responsabili hanno dichiarato di essere in possesso dei requisiti indicati all'art. 11 del Capitolato di gara e hanno svolto, per tutta la durata dell'appalto, le mansioni indicate al medesimo articolo.

La Stazione Appaltante ha preso atto dell'individuazione, tra il personale in appalto in servizio presso ciascuna biblioteca, della figura del referente di struttura. Una discrepanza, rilevata sulla Biblioteca di Villa Bandini, in merito al monte ore richiesto per tali figure (30 ore di servizio settimanali), è stata segnalata all'appaltatore, che ha immediatamente provveduto con una integrazione.

L'appaltatore ha assunto il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati personali (PG 319549 del 22.09.2022; PG 319552 del 22.09.2022; PG 298585 del 06.09.2022).

L'aggiudicatario ha provveduto a trasmettere la nomina degli incaricati del trattamento dati.

Con verbale del 1° luglio 2022, sono stati consegnati all'appaltatore i mazzi di chiavi di biblioteche e archivi. L'appaltatore si è impegnato a organizzare e gestire la consegna dei mazzi ai singoli operatori incaricati delle operazioni di apertura e chiusura nelle singole biblioteche e degli archivi.

Sono stati attivati i codici allarme per il personale in appalto incaricato delle operazioni di apertura e chiusura in servizio presso le biblioteche munite di sistema di allarme. Il monitoraggio dell'attivazione/disattivazione dei codici è stato affidato all'ufficio amministrativo delle biblioteche e si è basato sulle comunicazioni ricevute dall'appaltatore circa i nuovi inserimenti o le cessazioni dal servizio del proprio personale. Con medesimo verbale del 1 luglio 2022 sono state concordate le modalità di comunicazione per l'attivazione/disattivazione dei codici.

È stata effettuata, a campione, da parte dei referenti di biblioteca, la verifica che tutto il personale in appalto fosse munito di tesserino di riconoscimento corredato di fotografia, nel rispetto di quanto

previsto dall'art. 10 del Capitolato. L'appaltatore ha trasmesso i file relativi all'organizzazione settimanale dei servizi, articolata per singola biblioteca.

## **MONITORAGGIO DELL'APPALTO**

### **1. SERVIZI BIBLIOTECARI**

Il monitoraggio dell'attuazione dell'appalto è stato organizzato attraverso una serie di attività e interventi come di seguito descritti:

#### ***Sistema di riunioni***

È stato predisposto un sistema di riunioni, necessario sia a garantire un buon livello di coordinamento interno alle singole biblioteche e fra biblioteche, sia a verificare in itinere l'andamento dell'appalto.

Sono state attivate varie tipologie di riunioni, per ciascuna delle quali è stato redatto un verbale ed è stata annotata la data di svolgimento in apposito registro.

- Riunioni di staff interne al personale di biblioteca. In ciascuna biblioteca sono state previste riunioni periodiche di tutto il personale in servizio, comunale e in appalto, in modo da garantire una maggiore condivisione della programmazione e dello svolgimento dei servizi, permettendo contemporaneamente una verifica in itinere dell'andamento dei servizi in appalto. L'attivazione di questo sistema di riunioni ha permesso un notevole miglioramento del clima lavorativo nelle singole biblioteche, legato ad una maggiore valorizzazione (rispetto agli appalti precedenti) del lavoro degli operatori in appalto che si sono sentiti maggiormente integrati nelle strutture, ed hanno così potuto migliorare le loro performance lavorative.

Riunioni effettuate nei 20 mesi dell'appalto: 27

- Riunioni tra referenti di struttura e referenti di biblioteca. Queste riunioni sono state programmate per garantire un coordinamento fra le due tipologie di referenti delle singole biblioteche, in modo da permettere un confronto sulla programmazione e sulla eventuale soluzione di problematiche. Riunioni effettuate nei 20 mesi dell'appalto: 4
- Riunioni della Direttrice dell'esecuzione con i suoi assistenti, fra cui i referenti delle singole biblioteche e dell'archivio
- Riunioni della Direttrice dell'esecuzione e suoi assistenti con la Responsabile dei servizi dell'ATI. Le riunioni sono state previste con una cadenza mensile, si sono comunque tenute anche in modo informale ogni qual volta si sia presentata un'esigenza organizzativa non prevista.
- Riunioni semestrali fra Direttrice dell'esecuzione e suoi assistenti con la referente contrattuale dell'appalto e la Responsabile dei Servizi.

#### ***Sistema di comunicazioni e reportistica***

Nei casi in cui è stato necessario modificare l'organizzazione generale dei servizi comunicata a inizio appalto, l'appaltatore ha trasmesso al Direttore dell'esecuzione e ai suoi assistenti i nuovi assetti. In caso di variazioni dovute all'inserimento di nuovo personale, l'appaltatore ha trasmesso il nominativo dell'operatore, la qualifica, l'inquadramento normativo, il numero di ore di servizio, il luogo di lavoro

assegnato, il CV e, per gli addetti per la prima volta allo svolgimento dei servizi, ha comunicato l'attivazione delle 12 ore di attività esplorativa previste dall'art. 12 del Capitolato.

L'appaltatore ha inviato regolarmente gli assetti organizzativi settimanali, in modo che ciascun referente di biblioteca potesse monitorare l'andamento dei servizi, eventuali variazioni rispetto all'assetto ordinario.

Come da art. 15 del capitolato, l'appaltatore ha predisposto e comunicato alla stazione appaltante un sistema di reportistica, i cui risultati sono stati rendicontati all'interno delle relazioni semestrali.

L'appaltatore ha redatto, con cadenza semestrale, la relazione prevista all'art. 12 del Capitolato, relazione è stata trasmessa alla DEC e ai suoi assistenti ed è stata discussa nel corso delle riunioni semestrali con la referente contrattuale e le responsabili dei servizi bibliotecari e archivistici.

### ***Rilevazione della soddisfazione degli utenti***

L'amministrazione comunale effettua annualmente un sondaggio di *Customer Satisfaction* volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti dalle Biblioteche Comunali Fiorentine. Attraverso i sondaggi effettuati negli anni 2022 e 2023 è stato possibile rilevare la qualità dei servizi offerti al pubblico del personale in appalto, rilevando complessivamente un trend positivo, i cui dettagli vengono esposti in seguito.

### **Organizzazione dei servizi bibliotecari**

Così come previsto dall'art. 10 del Capitolato di gara, l'appaltatore ha puntualmente trasmesso il file riepilogativo dell'organizzazione settimanale dei servizi (comprensivi di nominativi degli addetti e degli orari di servizio). Per esigenze organizzative dell'appaltante è stata concordata la trasmissione delle comunicazioni ai Referenti di biblioteca che in qualità di assistenti del Direttore dell'esecuzione hanno controllato l'effettivo rispetto della copertura dei servizi.

Al fine di monitorare eventuali servizi non resi<sup>1</sup>, è stato predisposto un sistema di controllo in carico a ciascun referente di biblioteca, consistente nella rendicontazione mensile dei servizi non resi all'interno di un apposito file condiviso predisposto dal direttore dell'esecuzione e dai suoi assistenti. Si dà atto del fatto che l'appaltatore ha sempre fatto in modo di garantire anche in questi casi l'efficienza dei servizi e di non aver rilevato criticità, tanto che non è stato mai necessario applicare le penali previste dal Capitolato. I servizi non resi per mancata sostituzione si sommano a quelli generati da chiusure straordinarie delle biblioteche dipendenti da malfunzionamento impianti (riscaldamento/aria condizionata, black out energia elettrica), che rendono le strutture inagibili, scioperi, assemblee o altro, cause comunque non ascrivibili all'appaltatore.

Una parte dei servizi non resi sono stati recuperati, sulla base di una programmazione condivisa con la DEC, attraverso l'attivazione di attività di compensazione, che hanno portato migliorie ai servizi. Si citano a titolo di esempio: la revisione del fondo NICE presso la Biblioteca delle Oblate, l'apertura serale in alcune biblioteche, non prevista da capitolato, in occasione di eventi dell'estate fiorentina, attivazione del Bibliobus in giorni festivi su richiesta dell'appaltante. È stato possibile in questo modo attivare anche il servizio di prestito a domicilio che era rimasto escluso dall'attivazione delle opzioni.

---

<sup>1</sup> Tipicamente il servizio non reso si verifica in caso di mancate sostituzioni. Il capitolato all'art. 10 c. prevede che l'appaltatore provveda "a sostituire in tempo utile il personale eventualmente assente per qualunque ragione, comunque entro le 24 ore". Poiché in caso di assenza non programmata è praticamente impossibile avere una sostituzione immediata, si originano ore di servizi non resi che si accumulano nel tempo di durata dell'appalto

Al termine dei venti mesi di appalto sono stati rilevati servizi non resi e non recuperati per un ammontare di 1.912 ore, quantificati in € 43.942,65 che vengono detratte dalle fatture delle tre imprese relative all'ultimo mese dell'appalto.

### Valutazione dei servizi offerti

#### **SERVIZI DI FRONT OFFICE**

Confrontando i dati relativi al numero di utenti attivi e al numero di prestiti locali e interbibliotecari (attivi e passivi) rilevati nel primo semestre 2022 con quelli dei mesi successivi (secondo semestre 2022, primo semestre 2023, secondo semestre 2023), in cui era attivo l'appalto, si nota, mediamente, un aumento numerico delle attività. Nell'ambito dei servizi di Front Office l'appaltatore ha messo in atto nuove modalità organizzative per i solleciti dei prestiti scaduti, rilevando un aumento delle restituzioni e rispondendo così alla richiesta dell'appaltante di mettere in atto azioni efficienti per la tutela del patrimonio librario.

Utenti Attivi Gennaio - Giugno 2022	
Oblate	3255
Palagio	940
Thouar	1360
Luzi	1909
Pieraccioni	888
Villa Bandini	1232
BiblioteCanova Isolotto	3250
Buonarroti	1074
Orticoltura	1650
Bibliobus	886

Utenti Attivi Luglio - Dicembre 2022	
Oblate	3395
Palagio	905
Thouar	1321
Luzi	2075
Pieraccioni	971
Villa Bandini	1327
BiblioteCanova Isolotto	3678
Buonarroti	1051
Orticoltura	1619
Bibliobus	645

Utenti attivi Gennaio - Giungo 2023	
Oblate	4033
Palagio	961
Thouar	1755
Luzi	2523
Pieraccioni	945
Villa Bandini	1629
BiblioteCanova Isolotto	4241
Buonarroti	1366
Orticoltura	2101
Bibliobus	986

Utenti attivi Luglio - Dicembre 2023	
Oblate	3881
Palagio	928
Thouar	1329
Luzi	2351
Pieraccioni	1180
Villa Bandini	1499
BiblioteCanova Isolotto	3980
Buonarroti	1100
Orticoltura	1920
Bibliobus	599

## PRESTITI

Prestiti locali ed interbibliotecari (attivi e passivi) – gennaio – giugno 2022				
	PRESTITO LOCALE	ILL- RICHIESTE DI PRESTITO	ILL- RICEVUTO DA BIBL. FORNITRICI	TOTALE DELLE TRANSAZIONI
Oblate	20730	1718	1826	24274
Palagio	5889	768	1087	7744
Thouar	7830	995	858	9683
Luzi	11683	850	1569	14102
Pieraccioni	7283	961	946	9190
Villa Bandini	8118	1331	881	10330
BiblioteCanova	25373	1775	1854	29002
Buonarroti	6924	838	842	8604
Orticoltura	9726	942	821	11489
Bibliobus	4955	0	0	4955

Prestiti locali ed interbibliotecari (attivi e passivi) – luglio – dicembre 2022				
	PRESTITO LOCALE	ILL- RICHIESTE DI PRESTITO	ILL- RICEVUTO DA BIBL. FORNITRICI	TOTALE DELLE TRANSAZIONI
Oblate	20959	1788	1855	24602
Palagio	5722	718	986	7426
Thouar	7711	982	749	9442
Luzi	12158	749	1639	14546
Pieraccioni	6850	916	827	8593
Villa Bandini	8891	1323	953	11167
BiblioteCanova	29308	1590	2128	33026
Buonarroti	6334	847	562	7743
Orticoltura	9444	991	713	11148
Bibliobus	3046	0	0	3046

Prestiti locali ed interbibliotecari (attivi e passivi) – gennaio – giugno 2023				
	PRESTITO LOCALE	ILL- RICHIESTE DI PRESTITO	ILL- RICEVUTO DA BIBLIOTECHE FORNITRICI	TOTALE DELLE TRANSAZIONI
Oblate	22817	1851	1641	26309
Palagio	5085	736	1038	6859
Thouar	12477	1091	908	14476
Luzi	14218	827	1985	17030
Pieraccioni	4247	608	493	5348
Villa Bandini	8896	1586	975	11457
BiblioteCaNova	5135	0	0	5135
Buonarroti	30559	1697	2235	34491
Orticoltura	6834	817	685	8336
Bibliobus	10618	1177	730	12525

Prestiti locali ed interbibliotecari (attivi e passivi) – luglio – dicembre 2023				
	PRESTITO LOCALE	ILL- RICHIESTE DI PRESTITO	ILL- RICEVUTO DA BIBLIOTECHE FORNITRICI	TOTALE DELLE TRANSAZIONI
Oblate	24112	2110	2092	28314
Palagio	4882	767	892	6541
Thouar	8753	1243	1069	11065
Luzi	13750	907	2006	16663
Pieraccioni	7564	998	987	9549
Villa Bandini	10158	1515	1027	12700
BiblioteCaNova	2202	0	0	2202
Buonarroti	31260	1729	2695	35684
Orticoltura	6298	859	738	7895
Bibliobus	11496	1143	970	13609

Dal questionario di soddisfazione dell'utenza degli anni 2022 e 2023 emerge una valutazione positiva dei servizi offerti dagli operatori di front office, evidenziando anche un miglioramento nel corso del periodo di appalto. La percentuale indicata si riferisce alla risposta "pienamente soddisfatto" rispetto all'aspetto da valutare.

*Competenza/professionalità nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne),*

2022 81,1%

2023 81,7%

*Cortesie del personale*

2022 87,6%

2023 87,8%

*Tempi di risposta del prestito locale*

2022 70%

2023 72,9%

A partire dal 13 giugno 2023 l'appaltatore ha attivato il servizio a domicilio, che era in sede di gara compreso fra i servizi complementari attivabili dall'appaltante, e che non era stato attivato.

Il servizio di Prestito a Domicilio, SPAD è stato attivato per due volte a settimana (per un totale di 8 ore settimanali) nei giorni di martedì h 9,00-13,00 (per i Quartieri 1,2,3) e giovedì h 14,00-18,00 (per i Quartieri 4,5), soddisfacendo le necessità dell'appaltante. Dal 13 giugno a 31 dicembre 2023 sono stati effettuati 250 prestiti.

L'appaltatore ha collaborato attivamente e in accordo con le esigenze individuate dall'appaltante alla produzione di proposte di acquisto al fine di implementare e aggiornare le collezioni. Le proposte sono state principalmente ispirate da novità editoriali e desiderata degli utenti, riacquisti per lacune, sostituzione di copie usurate o per esigenze legate ad iniziative promosse dalle biblioteche comunali. Le proposte sono state elaborate e consegnate al referente acquisti delle singole biblioteche in modo continuativo e soddisfacente.

L'appaltatore ha collaborato alla promozione delle raccolte delle biblioteche e del circuito SDIAF tramite la realizzazione di bibliografie e scaffali tematici inerenti argomenti di attualità, ricorrenze, anniversari, cicli di conferenze, attività ed eventi previsti nelle biblioteche.

*Scaffali tematici realizzati: dai 5 ai 10 al mese, a seconda delle dimensioni della biblioteca.*

Come previsto dal Capitolato l'appaltatore ha svolto attività di animazione e promozione della lettura rivolte a bambini e ragazzi, collaborando anche alla gestione di progetti promossi dall'amministrazione comunale. Gli operatori dell'appaltatore hanno risposto adeguatamente a tutte le necessità delle sezioni bambini e ragazzi, collaborando attivamente alle attività previste nel programma di collaborazione con le scuole "Le chiavi della città" e alle attività ad utenza libera che si svolgono con tempi e modalità diverse nelle varie biblioteche. Gli operatori assegnati a questo settore si sono dimostrati in grado di organizzare in autonomia e gestire con professionalità letture ad alta voce, letture animate e attività didattiche e laboratoriali.

L'appaltatore ha gestito l'organizzazione di diverse visite guidate delle Biblioteche, svoltesi principalmente presso la biblioteca delle Oblate,. Nel corso di tali visite, sono stati illustrati gli aspetti architettonici/artistici degli ambienti che ospitano la biblioteca e i servizi offerti dalle biblioteche



comunali fiorentine. I soggetti che hanno fatto richiesta di questo servizio sono principalmente scuole, enti e associazioni esterne. In alcuni casi le visite si sono svolte sia in lingua italiana che in lingua inglese.

Visite realizzate: presso la Biblioteca delle Oblate vengono effettuate tra le 6 e le 7 visite guidate a semestre, della durata di almeno 1 ora ciascuna.

### ***CATALOGAZIONE***

Il servizio di catalogazione si è svolto regolarmente. Ad ogni biblioteca è stato assegnato un monte ore settimanale indicativo, definito poi in base al materiale bibliografico acquistato e il fabbisogno di catalogazione.

Il monitoraggio del servizio è stato effettuato sulla base di:

- Valutazione quantitativa: rilevazione periodica dell'arretrato da catalogare (differenza fra inventario e catalogazione)
- Valutazione qualitativa: controllo a campione della qualità tecnica dei record di catalogazione

Il monitoraggio mensile, effettuato dagli assistenti della DEC, ha dato sempre esiti positivi

### ***SERVIZI GENERALI***

La figura di operatore dei servizi generali è prevista solo nelle due biblioteche più grandi (Oblate e Bibliotecanova) e per soli due pomeriggi alla biblioteca Thouar per seguire gli eventi.

Le loro funzioni fondamentali sono quelle di garantire l'apertura e la chiusura delle strutture, segnalare malfunzionamenti di impianti, garantire il funzionamento degli eventi attraverso la sorveglianza degli spazi e delle capienze, oltre che il controllo del funzionamento tecnico degli impianti di sala. Il loro ruolo in queste funzioni e come supporto generale ai servizi, inclusa la movimentazione libri e materiali vari, gestione materiale promozionale è stato di fondamentale importanza, anche perché svolto con la necessaria flessibilità e disponibilità ad adattarsi alle differenti situazioni.

### ***CONSULENZE DIGITALI***

Da settembre 2022 è stato attivato il servizio di Consulenze Digitali presso le biblioteche Oblate, De Andrè, Thouar, Luzi, Pieraccioni, Villa Bandini, Bibliotecanova Isolotto e Buonarroti. A partire dal 13 marzo 2023, grazie ai finanziamenti del progetto Cepell, il servizio è stato esteso anche alle biblioteche Orticoltura, Galluzzo e Palagio.

Il servizio è stato svolto regolarmente in tutte le biblioteche. Si tratta di un servizio molto richiesto con lunghe liste di attesa. Non è stata rilevata nessuna criticità nello svolgimento del servizio.

### ***ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE***

Fra i servizi in appalto rientra anche il servizio comunicazione che è gestito attraverso due operatori a part time che operano presso la biblioteca delle Oblate, sotto la supervisione della referente dell'ufficio comunicazione delle biblioteche, la quale redige settimanalmente il piano redazionale.

Gli operatori hanno il compito di comunicare le informazioni che riguardano le biblioteche e di promuoverne le iniziative e attività culturali, sulla base del piano redazionale dell'ufficio comunicazione. In particolare hanno il compito di aggiornare il sito web, redigere la newsletter settimanale e predisporre i contenuti per i canali social delle biblioteche comunali fiorentine.

In occasione della relazione semestrale di luglio-dicembre 2023, l'appaltatore ha comunicato i social insights relativi a due delle pagine social gestite, ossia la pagina Facebook "Biblioteca delle Oblate" e la pagina Facebook "Biblioteche Comunali Fiorentine", evidenziando l'andamento positivo delle due pagine:

Pagina Facebook "Biblioteca delle Oblate" - Periodo di rilevazione: 01/07/2023-30/09/2023

Tasso di crescita della pagina nel periodo: 1,58 %

Persone iscritte alla pagina al 30/09: 14.236

Pagina Facebook "Biblioteca delle Oblate" - Periodo di rilevazione: 01/10/2023 – 27/12/2023

Tasso di crescita della pagina nel periodo: 1,79%

Persone iscritte alla pagina al 27/12: 14.498

Pagina Facebook "Biblioteche Comunali Fiorentine" - Periodo di rilevazione: 29/06/2023 - 28/09/2023

Tasso di crescita della pagina nel periodo: 1,28%

Persone iscritte alla pagina al 28/09: 4.026

Pagina Facebook "Biblioteche Comunali Fiorentine" - Periodo di rilevazione: 29/09/2023-27/12/2023

Tasso di crescita della pagina nel periodo: 1,39%

Persone iscritte alla pagina al 27/12: 4.083

I dati positivi relativi alla comunicazione sono confermati anche dai risultati del sondaggio di *customer satisfaction* condotto annualmente dall'amministrazione comunale. I partecipanti al sondaggio ritengono che la promozione di servizi e attività svolta tramite newsletter e canali social sia tra le più efficaci, come mostrano i dati relativi agli anni 2022 e 2023, e in particolare:

- Nel 2022 il 69,4% dei rispondenti ha reputato la newsletter lo strumento più efficace per la promozione delle attività e servizi, mentre fra i social media il più efficace è risultato essere Facebook col 27,5%, seguito da Instagram con il 21,6% delle preferenze.

- Nel 2023 è stata confermata la maggiore efficacia della newsletter, col 67,9% di preferenze, mentre per quanto riguarda i canali social, Facebook si conferma il più efficace, col 26,1% delle preferenze, seguito da Instagram (24,2%).

Dai medesimi sondaggi emerge che l'utenza valuta positivamente il servizio di comunicazione eventi delle biblioteche, con una percentuale di piena soddisfazione che si attesta al 61,3% nel 2022 e al 62,4% nel 2023.

Per quanto riguarda la realizzazione di prodotti di comunicazione, questa si è mantenuta costante nel tempo e si è rivelata adeguata alle esigenze dell'appaltante.

## **BIBLIOBUS**

Il servizio "Bibliobus", interamente gestito dall'appaltatore, si è mantenuto regolare nel corso dell'appalto. Questo servizio si conferma molto apprezzato dagli utenti che lo utilizzano, come mostrano i risultati del sondaggio di Customer Satisfaction condotti nel 2022 e 2023, dove il servizio ha raggiunto una percentuale di gradimento del 90,7% nel 2022 e del 89,1% nel 2023. Dati molto positivi anche quelli legati alla cortesia del personale (96,5% nel 2022 e 94,7% nel 2023), alla

competenza/professionalità del personale (93,0% nel 2022 e 92,7% nel 2023) e ai tempi di risposta del prestito locale (85,4% nel 2022 e 82,9% nel 2023).

Degno di nota il supporto fornito all'amministrazione comunale dal personale addetto alla guida del mezzo nel corso delle procedure di acquisto del nuovo bibliobus.

## **APERTURE STRAORDINARIE**

L'appaltatore ha rispettato quanto offerto in sede di gara, effettuando le seguenti aperture straordinarie presso la Biblioteca delle Oblate:

**2022:** 4 e 18 dicembre;

**2023:** 7 maggio, 5 novembre, 3 e 17 dicembre.

## **2. ARCHIVIO STORICO E DI DEPOSITO**

I servizi svolti dall'ATI presso l'Archivio storico e di deposito nell'ambito dell'appalto in oggetto si sono svolti regolarmente.

La programmazione delle attività è avvenuta d'intesa con la Responsabile ATI dei servizi archivistici con la quale gli incontri sono stati frequenti, con cadenza più che mensile, nel corso dei 20 mesi di appalto.

E' da segnalare che nel corso di questo appalto il gruppo di archiviste che lavorava da molti anni con grandi competenze e conoscenze consolidate, ha subito un forte cambiamento in seguito a pensionamenti e dimissioni per vincita di concorso in altri enti.

Il personale è stato sostituito prontamente con archiviste con adeguati titoli e esperienze, ma è noto che occorra molto tempo per acquisire conoscenze profonde del patrimonio documentario di un archivio. L'ATI ha organizzato un momento formativo mirato e ha fatto partecipare il personale ad alcuni corsi proposti dal Sistema SDIAF. Tuttavia, le archiviste assunte negli ultimi mesi continuano ad avere necessità di un supporto soprattutto nelle attività di consulenza in presenza o da remoto per evitare disguidi con gli utenti.

**Il servizio di consulenza per** utenti interni ed esterni, sia in presenza che da remoto, è stato svolto con regolarità.

Una volta dichiarata terminata la pandemia, si è deciso di mantenere l'accesso degli utenti in sala su prenotazione, modalità che permette di effettuare le ricerche sul database con più tranquillità, organizzare al meglio le operazioni di prelievo dei materiali e ricollocazione e soprattutto evita inutili attese degli utenti che trovano la documentazione richiesta già pronta sul tavolo.

Del resto si è dovuto riorganizzare anche il lavoro di ricerca e consulenza, perché la pandemia ha abituato tutti ad un maggiore utilizzo delle mail e delle piattaforme digitali e anche nel caso dell'Archivio sono molti gli utenti che preferiscono un approccio a distanza.

### **Implementazione banca dati informatizzata**

L'attività di implementazione della banca dati informatizzata ha subito una battuta d'arresto nel primo semestre del 2023 quando la società Nexus, d'intesa anche con la nostra Direzione Sistemi Informativi,

per adeguarsi a esigenze di tipo tecnico, ha fornito una nuova realease dell'applicativo Ecas/Opera e Concerto. Nonostante l'evento fosse atteso e preparato, la migrazione dei dati dalla vecchia alla nuova release si è dimostrata molto complessa e sono state necessarie settimane di controlli e verifiche sul corretto passaggio dei dati realizzate grazie alla professionalità delle archiviste ATI.

L'attività di schedatura è poi ripresa, ma i dati numerici riportati in tabella dimostrano che ci sono stati rallentamenti significativi.

La banca dati è stata implementata anche con nuove immagini di disegni ed elaborati tecnici ogni volta che si sono individuate schede con immagini di bassa qualità, in bianco e nero, o assenti.

L'attività di **restauro** è stata realizzata sia presso il laboratorio interno che con affidamenti esterni, per i quali le restauratrici hanno preparato le apposite schede progetto da far approvare alla Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana.

Le restauratrici sono state preziose anche in occasione del prestito di alcuni documenti per la mostra *Gli Ebrei, i Medici e il Ghetto* presso le Gallerie degli Uffizi per la quale sono state redatte le schede di prestito e sono state attivate tutte le procedure per le necessarie autorizzazioni dalla Soprintendenza. La mostra si è conclusa a fine gennaio 2024.

Il laboratorio di restauro ha inoltre accolto per circa 3 mesi una tirocinante che frequenta la Scuola per il restauro di Palazzo Spinelli, ed è stata un'esperienza molto positiva.

Le restauratrici hanno seguito anche le attività di spolveratura specialistica e disinfezione da muffe.

La gestione del patrimonio documentario è proseguita anche presso l'**Archivio di deposito** con riordino, inventariazione e scarto di alcune serie archivistiche oltre che prelievo e ricollocazione di unità archivistiche richieste dagli utenti.

Alcune collaboratrici ATI hanno collaborato alla stesura della Carta dei Servizi, approvata nell'agosto 2023. A seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi, è stato realizzato per la prima volta un sondaggio di Customer Satisfaction volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti dall'Archivio. Il personale ATI ha collaborato alla stesura del questionario che è stato somministrato tramite mail agli utenti che hanno usufruito dei servizi archivistici nell'ultimo anno. I risultati del sondaggio, reperibili on line sulle pagine web dell'Archivio, evidenziano tra le altre cose, una percentuale molto alta di utenti soddisfatti della competenza e professionalità del personale e della tempestività e chiarezza delle risposte ricevute.

Le archiviste ATI hanno fornito supporto alla volontaria in servizio civile entrata in archivio nell'ottobre 2023.

Nell'autunno 2023, l'ATI ha proposto i temi di quattro attività didattiche per le scuole attraverso moduli on line, finalizzate all'educazione al patrimonio archivistico e alla diffusione dell'importanza degli archivi nella vita dei cittadini. I temi proposti sono stati giudicati di interesse e si è cercata la soluzione tecnico informatica più adeguata per condividere i materiali predisposti con soggetti esterni all'Amministrazione. Purtroppo, dopo un primo approccio con i colleghi della Direzione Sistemi Informativi per l'utilizzo dell'applicativo Sharepoint, sono state riscontrate delle criticità che hanno bloccato il lavoro. Un recente incontro con il responsabile della EQ Data Center, Sistemi e Cloud sembra aver risolto alcune difficoltà e si è concordato con l'ATI di procedere con una pagina di test.

Gli **operatori dei servizi generali** svolgono le loro mansioni sia presso l'Archivio storico che l'Archivio di deposito mansioni che vanno dalla prima accoglienza degli utenti, presidio del centralino, movimentazione dei documenti archivistici, semplici compiti di ricondizionamento, trasporto settimanale di documenti dall'Archivio di via Valdinievole a quello di via dell'Oriuolo

I numeri dell'Archivio storico e di deposito anni 2021 - 2023

<b>Archivio storico e di deposito</b>	<b>2021</b> agg. 30.11.21	<b>2022</b>	<b>Dati totali al</b> <b>31.12.2023</b>
ore settimanali di consulenza archivistica in sala		Dal 1 luglio 22 32,5	32,5
Nuovi iscritti	600	654	647
Assistenze in sala tot. di cui - visure edilizie storiche - altre ricerche	4.492	3.767  3.417 350	3.823  3.409 414
Assistenze da remoto (Concerto) tot. di cui - visure edilizie storiche - altre ricerche	8.623 [bonus edilizi] 8.084 539	4.618  3.805 813	4.437  3.688 749 (di cui 322 anagrafiche)
Assistenze telefoniche [dal 2023 calcolate con rilevazione a crocetta]			2.305
Assistenze via mail (utenti.archstor@prenotazioni.archstor@) [dal 2023 si conteggiano le mail in uscita/risposte]			1.474
Unità archivistiche consultate	10.862	7.831	8.473 (di cui 148 VDN)
Riproduzioni digitali effettuate su richiesta degli utenti	8.924	6.579	8.562
Riproduzioni digitali a fini conservativi e di valorizzazione	14900	10.000	21.967
Nuovi record prodotti e inseriti in ArchiFirenze	4.520 (di cui 612 al deposito)	5.650 (di cui 170 al deposito)	2.258 [nuova release Nexus] (di cui 174 al deposito)
Record modificati per operazioni di	10.520	11.450	5.191[nuova

riordino banca dati [calcolo 2023: schede modificate – schede nuova creazione]	(di cui 1136 al deposito)	(di cui 433 al deposito)	release Nexus] (di cui 405 al deposito)
Attività di selezione e scarto presso uffici vari dell'Amministrazione	20	15	10
Attività di conservazione e restauro presso il laboratorio interno - schede progetto redatte	10	---	
- n. unità restaurate e/o ricondizionate (carteggi, registri, disegni, elaborati grafici)	95	22	195
Attività di restauro affidata a laboratori esterni n. unità archivistiche restaurate	5	2 (Tekne restauro)	5 unità (Il Laboratorio)
Spolveratura specialistica del patrimonio (affidamento del servizio a ditte esterne)			
Archivio storico	700 ml	---	1.000 ml
Archivio di deposito	3.300 ml	---	1.000 ml
Disinfezione da muffe (affidamento a ditte esterne)	---	---	172 rientrate maggio 23
Unità archivistiche movimentate dall'Archivio di deposito all'Archivio storico	209	428	560
- per consultazione uffici interni	160	316	412
- per consultazione utenti	49	112	148
- per restauro a seguito allagamento in Archivio di deposito (luglio 2020)	---	---	---
Pubblicazioni	2	1	---
Eventi espositivi	4 (eventi on line)	---	---
Attività didattica (Università Età Libera, Chiavi della città, Festa della Toscana, formazione per Servizio civile, Università Firenze, altro)	5	---	3

Incontri, conferenze, presentazioni	3	4	9
Prestiti per mostre (redazione scheda di prestito e assistenza all'allestimento)	---	---	10 documenti
Tirocinanti e/o servizio civile	2021/2022 3 servizio civile		1 tirocinante 1 servizio civile

### **3. SISTEMA DOCUMENTARIO SDIAF**

Nel corso del 2023 il personale ATI assegnato all'Ufficio SdiAF ha visto la sostituzione di una unità di personale a seguito delle dimissioni per vincita di concorso. L'ATI è intervenuta immediatamente ma è stato necessario, come prevedibile, un periodo di inserimento.

I compiti del personale ATI nell'ambito dell'Ufficio coordinamento SDIAF sono sostanzialmente di quattro tipi:

- supporto alla catalogazione e help desk SBN
- supporto al gestionale Fuxus e rilevazioni statistiche
- gestione piattaforma MLOL per la rete SdiAF e per conto di Regione Toscana
- supporto agli archivi

A seconda delle rispettive competenze, il personale ATI svolge anche alcuni corsi, in presenza o a distanza, sulla catalogazione, sull'uso del gestionale Fluxus, su Medialibrary on line.

Alle scadenze prestabilite, gli operatori hanno fornito i dati necessari per la redazione di relazioni o progetti.

Il personale Ati monitorizza gli applicativi informatici e segnala eventuali criticità alla società Nexus e ai referenti comunali.

#### **Supporto alla catalogazione e help desk SBN**

Con i suoi 3 milioni di record, circa 320.000 utenti iscritti, 350 operatori di catalogazione on line l'applicativo ECAS Opera è il software che viene costantemente monitorato per garantire il buon funzionamento. La referente è attiva per ore di supporto alla catalogazione per i nuovi operatori. Vengono organizzati anche momenti formativi per tutti i catalogatori.

#### **Gestionale Fluxus e rilevazioni statistiche**

Dopo un lungo iter burocratico, a maggio 2023 è stato firmato da tutti gli enti interessati l'Accordo di contitolarità per garantire la correttezza del trattamento dati degli utenti. Ai sensi di tale accordo è stata attivata la procedura di anonimizzazione degli utenti inattivi (cioè che non usano il servizio di prestito) da oltre 10 anni. Nel 2023 sono stati anonimizzati 63.191 utenti e si è proceduto anche nel 2024. Gli

operatori monitorano l'applicativo Fluxus e raccolgono eventuali segnalazioni da parte degli utenti per comunicarle a Nexus.

Le rilevazioni statistiche vengono svolte nei tempi richiesti.

### **Sviluppo della biblioteca digitale MLOL.**

Ogni anno l'Ufficio coordinamento SDIAF viene coinvolto da Regione Toscana per il supporto alla comunicazione e alle reti nell'ambito della piattaforma MLOL.

E' proseguita l'attività di promozione della biblioteca digitale MLOL mediante l'acquisizione di sempre nuove risorse, l'attivazione dello sportello una volta a settimana per il supporto personalizzato all'utente, la promozione dei servizi attraverso i canali di comunicazione social e la stampa di flyer e segnalibri.

In accordo con la Regione Toscana, nel 2023 è stata attivata una campagna promozionale del servizio sulla piattaforma digitale Spotify.

### **Supporto archivi ai Comuni Sdiaf**

Tenendo conto del numero molto esiguo di ore dedicato, l'attività riguardo soprattutto il coordinamento dei progetti di inventariazione archivistica e azioni per la promozione degli archivi e del patrimonio.

#### Dati relativi all'attività degli anni 2019 - 2023.

	<b>2021 (30.11.21)</b>	<b>2022</b>	<b>2023 al 31/12</b>
Comuni aderenti	17	17	17
Biblioteche comunali	35	35	35
Biblioteche nel catalogo collettivo	155	151	155
Biblioteche, archivi, istituti, enti, associazioni	185	190 circa	190 circa
Biblioteche che partecipano a SBN e si fornisce assistenza		73	83
Operatori abilitati sul catalogo bibliografico	352	349	421
Abilitazioni per operatori servizi al pubblico	624	658	630
Nuovi iscritti sul gestionale	12.256	18.432	13.517
Utenti attivi nell'anno	31.702	41.897	48.613
Totale utenti iscritti sul gestionale	287.412	305.844	319.361
Prestiti locali sul gestionale	392.165	457.997	526.302
Prestiti tramite corriere, ganci e LIR	39.622	42.123	48.237
Registrazioni nelle banche dati partecipate	2.211.121	2.291.659	2.363.348
Documenti nel catalogo unico	3.109.200	3.215.000	3.268.958
Comunicazioni e-mail inviate	4.045.652	6.205.403	8.343.885
Gite del corriere per il prestito	3 v/settimana	2v/settimana da	2 v/sett



interbibliotecario		luglio 2022	
Punti di contatto per il corriere	50	50	50
Ganci corriere	4	5 (da dic)	5
Giornate di formazione svolte	44	36 (124 ore)	37 (170 ore)
Partecipanti alle giornate di formazione (nel 2020 e 2021 formazione prevalentemente a distanza)	299 + 207 per corsi regionali MLOL	592	707
Incontri per comitati tecnici, collegi sindaci, coordinamento regionale	18	Circa 20/25	Circa 30
Progetti di rete seguiti (valorizzazione e promozione delle biblioteche e della lettura)	7	8	7
Archivi - Progetti di inventariazione centralizzata	15	14	15
Biblioteche di enti e istituti aderenti - progetti di catalogazione centralizzata (attività iniziata nel 2021)	10	11	9
Ore settimanali di help desk			
help desk catalogazione			
help desk gestionale (utenti e prestiti)	25	25	25
help desk MLOL e cura	20	20	20
comunicazione on line			
attività archivistica	20	20	20
	5	5	5
Iscritti alla Biblioteca Digitale MLOL per l'anno di riferimento			
totale dall'attivazione di MLOL	2.313 25.370	2.074 27.557	1.943 29.494
Numero risorse digitali consultate su MLOL	918.397	800.110	674.944
Risorse investite per l'acquisto di risorse digitali per MLOL	€ 55.995,00	€ 37.499	25.636 + 4.800 = 30.436
Verifica e aggiornamento pagine web SDIAF e comunicazione on line	settimanale	settimanale	settimanale
Realizzazione e pubblicazione report statistico monitoraggio biblioteche anno precedente	Entro il 31 maggio	Entro il 31 maggio	Entro 31 maggio
Attività anonimizzazione utenti non attivi da 10 anni	--	--	63.191

Le attività svolte dall'ATI nell'ambito dell'appalto sono state monitorate nel corso dei mesi con controlli a campione sulle presenze del personale, il presidio delle postazioni, le risposte fornite agli utenti, la qualità del servizio offerto.

Il confronto costante con le referenti dei servizi archivistici e dei servizi Sdiaf ha premesso di concordare via via le modalità di recupero degli eventuali servizi non resi, causati soprattutto da personale non sostituito nelle prime 24 ore di assenza, nei casi di scioperi o assemblee.

Tuttavia, giunti al termine dell'appalto si deve constatare l'impossibilità di recuperare l'intero ammontare dei servizi non resi che verranno così decurtati dalla fattura.

Al termine dei venti mesi di appalto sono stati rilevati servizi non resi e non recuperati per un ammontare di 620 ore per gli archivi e 80 ore per Sdiaf, quantificati rispettivamente in € 14.249,19 e € 1.838,60.

#### **4. FORMAZIONE DEL PERSONALE IN APPALTO**

Come previsto dall'art. 18 del Capitolato, l'aggiudicatario ha presentato un piano di percorsi di formazione professionale per gli operatori dell'appalto, rendicontati nelle relazioni di verifica semestrale di Gennaio-Giugno 2023 e di Luglio-Dicembre 2023.

Si riportano di seguito i principali percorsi formativi organizzati dall'appaltatore per il proprio personale:

-Lavorare in una biblioteca pubblica: il ruolo e la funzione degli addetti al front office e all'accoglienza. Corso di 8 ore.

-La gestione delle collezioni: dalla programmazione allo scarto. Corso di 8 ore.

-Lavorare con le collezioni La produzione editoriale contemporanea e le caratteristiche delle case editrici. Corso di 8 ore.

- Come utilizzare la strumentazione tecnica audio video delle biblioteche per la gestione degli eventi. Corso di 8 ore.

- Ricerca, valutazione e gestione dell'informazione in rete. Corsi di 6 ore.

- Videocorsi on line sui temi della comunicazione. Totale: 4 ore.

- Lo SDIAF e i suoi servizi: architettura, funzionamento, organizzazione, finanziamento. Totale: 3 ore.

- Ciclo di incontri Profili di donne fra carte e libri. Totale 8 ore.

- L'archivio storico comunale. Dal sopralluogo al collaudo. Corso di 12 ore.

- V congresso nazionale MAB Descrivere e gestire la fotografia in archivi, biblioteche e musei: un riallineamento necessario tra teoria e prassi in ottica MAB. Totale 4 ore.

- La biblioteca digitale. Corso di 12 ore.

- L'acqua e la conservazione dei materiali archivistici e librari: dalla prevenzione alla gestione delle emergenze organizzata da AICRAB Roma. Giornata di studio 6 ore.

- L'utilizzo di nuovi materiali per il restauro Progetto GREENArt Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze. Incontro di formazione di 7 ore.

- L'Archivio storico del Comune di Firenze fra elementi di storia passata e pratiche attuali. Totale: 16 ore.

- Privacy e trattamento dati in biblioteca e negli archivi. Totale: 8 ore.

- Valutazione economica materiali documentari. Totale: 8 ore.

## 5. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto si rileva un giudizio positivo sull'esecuzione dell'appalto, in particolare si dà atto che:

- il sistema di monitoraggio messo in atto ha permesso di tenere sotto controllo l'andamento dei servizi in appalto e di intervenire tempestivamente laddove ce ne sia stato bisogno con azioni correttive;
- l'appaltatore ha dimostrato disponibilità a fornire tutte le informazioni richieste, a rispondere positivamente a necessità presentatesi in itinere, a tenere sempre in atto una buona comunicazione ai vari livelli direzionali e operativi con l'appaltante in modo da garantire un buon coordinamento;

Si dà atto, inoltre, che è stato possibile gestire in modo positivo i servizi non resi, come sopra meglio specificati, attraverso una programmazione condivisa con l'appaltatore di azioni compensative che hanno permesso di migliorare la qualità dei servizi e al termine dell'appalto di recuperare una lieve economia, che ammonta complessivamente a € 60.030,40, somma che andrà detratta dall'ultima fattura delle tre imprese componenti l'ATI in appalto. Poiché l'ammontare complessivo dell'appalto ammonta a € 5.181.312,41, i servizi non resi corrispondono all'1,16% del totale, percentuale che non ha inciso sulla qualità e l'efficienza dei servizi come sopra dimostrato.

Si dà atto quindi che l'appalto è stato tecnicamente eseguito secondo i tempi, le modalità e i programmi contenuti nel capitolato d'appalto e nei documenti di riferimento.

La Direttrice dell'esecuzione  
*Dott.ssa Tiziana Mori*  
Responsabile EQ Biblioteche