

PROGETTO PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI INNOVATIVI TECNOLOGICAMENTE AVANZATI FINALIZZATI ALLA DIFFUSIONE DELLA CONOSCENZA E FRUIZIONE DI CONTENUTI CULTURALI ATTRAVERSO L'EROGAZIONE DI SERVIZI ON-LINE DI BIBLIOTECA DIGITALE E LA CREAZIONE DI UNA TESSERA UNICA REGIONALE DEI SERVIZI DI LETTURA E CULTURALI PER GLI ANNI 2018-2019-2020

Perché partire dai servizi di lettura e dal digitale

A fronte di una capillare diffusione di Istituti culturali e biblioteche su tutto il territorio regionale, alcune anche di notevole prestigio e capacità di servizio, le Marche presentano un quadro piuttosto critico rispetto ai principali indicatori di literacy, con vari punti di scarto in deficit rispetto alle Regioni del nord Italia e soprattutto al quadro europeo.

Ciò si manifesta sia nel numero di cittadini lettori di almeno un libro l'anno (40,0% Marche, media nazionale 40,5%, dati Istat 2016), sia nel grado di competenza linguistica di base rilevato dalle indagini Isfol/Piaac (circa il 60% presenta difficoltà nella lettura e comprensione della lingua di base), sia nella penetrazione della conoscenza dell'inglese e delle lingue straniere (dati EF EPI 2017), sia nel grado di sviluppo dei servizi digitali (DESI 2017, con le Marche in posizione nazionale mediana, rispetto però ad un'Italia quart'ultima in Europa).

Tali fattori, lungi da costituire un handicap limitato ai settori culturali, costituiscono altresì un elemento di criticità più complessivamente per lo sviluppo economico e sociale dell'intero territorio. In tale contesto le biblioteche, sia grazie alla loro capillarità, sia grazie alle azioni di collaborazione intersettoriali fino a qui messe in atto, possono e devono costituire l'infrastruttura fondamentale e di relazione con gli altri ambiti, per ogni politica culturale territoriale che voglia realmente incidere nel sostegno alle competenze del capitale umano sociale della comunità marchigiana.

Intervenire nella qualificazione e sviluppo di efficienti infrastrutture immateriali di diffusione e fruizione dei saperi formalizzati, su un pubblico il più ampio possibile, significa sostenere lo sviluppo del capitale umano, tenere il passo con le trasformazioni tecnologiche continue, affrontare consapevolmente potenzialità e criticità della cultura e dell'informazione nella società digitale.

Tale Misura intende pertanto intervenire nel potenziamento dei servizi pubblici di lettura in digitale presentandosi come un'azione complementare fondamentale ai servizi di lettura tradizionali. Intervenire sull'offerta culturale digitale e sulla lettura significa contribuire alla più complessiva crescita culturale del territorio, in quanto l'esclusione culturale dalla lettura, come più volte dimostrato dai dati Istat sui consumi culturali, sottende ad una più scarsa partecipazione della popolazione anche a tutte le altre forme di cultura (teatro, concerti, mostre ecc.).

La Regione Marche ha rilevato la necessità, di fronte ad un contesto economico e sociale che richiede per mantenere la propria competitività sempre maggiore circolazione di saperi formalizzati, in una situazione però di perdurante pressione sulle risorse disponibili degli enti locali, di elaborare nuove progettualità capaci, attraverso modelli di cooperazione territoriale, di mantenere un buon livello dei servizi anche grazie all'utilizzo di modalità organizzative nuove e soluzioni tecnologicamente avanzate, in particolare dirigendosi verso l'implementazione di servizi di tipo digitale e on-line.

In un Sistema territoriale quale quello marchigiano, estremamente polverizzato con più di 260 biblioteche e più di 220 Comuni, i singoli centri, anche i più grandi, rischiano di manifestare crescenti difficoltà a rispondere da soli efficacemente sia alla riduzione delle risorse del comparto pubblico che comprime l'acquisto di nuovi documenti da offrire al pubblico sia all'esigenza di sviluppare progettualità avanzate nei settori innovativi e sempre più rilevanti quali quelli della convergenza digitale che sta imponendo all'intero settore dei media, su scala globale, dei mutamenti profondi che investono quindi in pieno anche i servizi culturali.

Pertanto a livello regionale emerge la necessità di stimolare e sviluppare sul territorio modelli organizzativi nuovi, fortemente condivisi a livello di Sistema, capaci di fornire risposte di qualità e al tempo stesso economicamente sostenibili per riqualificare e mantenere al passo con l'innovazione

tecnologica i servizi erogati dalle strutture. Nello sviluppo del presente progetto la Regione ha posto particolare attenzione alla realizzazione di azioni che possano riuscire a rispondere anche alle esigenze dei piccoli comuni e delle aree interne, dove maggiormente carente spesso risulta l'offerta di materiale documentale tradizionale aggiornato. Lo sforzo è quello di sviluppare nuovi servizi in un'ottica di inclusione e coesione territoriale, di riequilibrio tra costa ed entroterra, in merito alla disponibilità di opportunità informative e conoscitive per tutti i cittadini, senza in questo diminuire la qualità dell'offerta. Ciò può anche contribuire ad una prima risposta con servizi avanzati per le aree del sisma, dove purtroppo le strutture tradizionali sono rimaste lesionate e in numerosi casi inagibili. I servizi digitali non si sostituiscono certo alle biblioteche materiali ma il presente progetto può contribuire a dare accesso ai cittadini ad un patrimonio informativo molto vasto e qualitativamente elevato, non lasciando inevasa la domanda di utenti e scuole, in attesa del ripristino fisico delle strutture.

Ci si è pertanto indirizzati a servizi tecnologici che siano al passo con i profondi mutamenti del settore dei media e della lettura e con le aree più avanzate, con una logica di integrazione tra la rete territoriale, i servizi erogati e le reti mobili e fisse di comunicazione.

La presente progettualità scaturisce pertanto da un'attenta ricognizione sia dei servizi più performanti presenti sul territorio regionale, in forma geograficamente limitata e difforme, sia delle proposte presenti nel panorama nazionale e internazionale.

Si sono privilegiate scelte secondo i seguenti criteri:

1. Servizi a più ampio livello di diffusione territoriale potendo coinvolgere Comuni e strutture prescindendo dalle dimensioni, dalla loro collocazione geografica e raggiungibilità, dal patrimonio tradizionale posseduto;
2. Azioni con una forte trasversalità di utilizzo tra settori culturali e settori educativi con risorse, servizi e contenuti grazie alla loro ampiezza e differenziazione, adatti sia alla ricerca, sia alla didattica sia all'intrattenimento e al tempo libero;
3. Soluzioni in grado di interagire e potenziare in un'ottica di convergenza altre misure messe in campo dalla Regione o promosse da azioni nazionali.

La presente misura, così come indicato nel Piano Triennale della Cultura, contribuisce in forma complementare a rafforzare la complessiva riorganizzazione del Sistema Bibliotecario Regionale. Al passaggio di funzioni tra Province e Regione in ambito culturale la Regione Marche con la DGR 1036/17 ha avviato un progetto complessivo di riorganizzazione e sviluppo del Sistema Bibliotecario Regionale intendendo lo stesso come un'infrastruttura immateriale della conoscenza integrata su scala regionale capace di erogare servizi in forma cogestita con partner territoriali, non solo omogenei e uniformi a tutte le strutture comunali e istituti culturali ma anche alle Università e scuole del territorio. La riorganizzazione è stata avviata per un riassetto dei servizi e piattaforme di catalogazione e gestione dei servizi bibliotecari tradizionali SBN (DGR 1036/17). La presente Misura, intervenendo con servizi digitali, amplia la rete territoriale anche ai Comuni sprovvisti di biblioteca, alle scuole e ad altre istituzioni culturali che vogliono partecipare al progetto.

Si sono operate scelte progettuali indirizzate a mitigare e superare alcune delle criticità presenti storicamente, dovute anche alla specifica conformazione territoriale (presenza di aree montane in cui è scarsamente presente una valida e aggiornata offerta di lettura, difficoltà negli spostamenti per raggiungere i servizi, estrema polverizzazione delle strutture di cui molte con una scarsa capacità di penetrazione sull'intero tessuto della comunità ecc.), amministrativa (composta da più di 220 comuni, di cui molti piccolissimi e completamente sprovvisti di servizi culturali di base) e socio-economica.

Su queste criticità storiche si sono innestati due elementi fondamentali: da una parte le economie di spesa imposte al settore pubblico, che impongono un ridisegno e ripensamento dei servizi sul territorio, dall'altra il processo di innovazione tecnologica che da qualche anno ha investito il mondo della lettura mutandone profondamente l'intera filiera.

Il dispiegarsi dei fenomeni di convergenza digitale, che stanno riconfigurando l'intero mercato mediatico ed editoriale, da una parte offrono interessanti opportunità ma dall'altra richiedono sempre di più alle strutture culturali una continua ridefinizione e aggiornamento dei propri servizi, spingendole ulteriormente ad uscire dal proprio isolamento per realizzare economie di scala nell'approvvigionamento e nei sistemi di circolazione dei saperi, al fine di inserirsi nei circuiti nazionali e internazionali di veicolazione dei contenuti digitali.

Analisi SWOT	<i>Qualità utili al conseguimento degli obiettivi</i>	<i>Qualità dannose al conseguimento degli obiettivi</i>
<i>Elementi interni al Sistema</i>	<p>Punti di forza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diffusa partecipazione alle reti esistenti - buona capillarità delle strutture su tutto il territorio costiero, montano e pedemontano - omogeneità in alcune delle piattaforme tecnologiche in uso - coinvolgimento diretto di alcune Università - presenza di professionalità interne al sistema che possono condurre il processo e gestire i servizi - cataloghi con “code lunghe” di offerta di contenuti - presenza di esperienze di biblioteca digitale con risultati di rilevanza nazionale - possibilità di estendere i servizi a tutti i Comuni anche non forniti di biblioteca fisica - il potenziamento dei servizi che può derivare da una sinergia con altri progetti di carattere regionale (Cultura Smart, Agenda digitale, ecc.) 	<p>Punti di debolezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realtà troppo frammentate e con masse critiche ridotte - forte sottocapitalizzazione del sistema nei servizi tradizionali soggetti a continui tagli (aperture, acquisti, dotazioni ecc.) - servizi su scala provinciale con Province non più istituzionalmente competenti su tali funzioni - biblioteche incapaci da sole (anche le più grandi) di sostenere autonomamente la sfida dell'innovazione tecnologica e digitale - servizi digitali frammentati che non possono attivare nella parcellizzazione economie di scala - costi moltiplicati per ogni aggiornamento tecnologico
<i>Elementi esterni al Sistema</i>	<p>Opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> - ridisegno territoriale delle competenze che può favorire processi di aggregazione e semplificazione - sviluppo del settore digitale della lettura nel quale le biblioteche hanno oggi un vantaggio competitivo - esistenza di network nazionali di Biblioteche digitali con la possibilità di erogare servizi innovativi, anche in territori privi di biblioteche - possibilità di accordi trasversali di cooperazione con le altre reti culturali e con quelle bibliotecarie di regioni contermini, ottimizzando i costi degli sviluppi tecnologici e aumentando il grado di influenza sul livello nazionale - l'adozione di servizi e piattaforme in condivisione con altri settori (ricerca/Università; formazione/scuole e centri per l'impiego) 	<p>Rischi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Progressiva irrilevanza e marginalità delle biblioteche e dei servizi non in grado di aggiornarsi in un quadro in continua innovazione - percezione di sempre più rapida obsolescenza dei servizi da parte degli utenti - concorrenza di servizi digitali erogati da colossi multimediali privati - insostenibilità degli investimenti che lo sviluppo dei servizi digitali richiedono se affrontati da ogni singolo soggetto isolato - sempre più scarsa rilevanza dei singoli erogatori di servizi pubblici a fornire contenuti in forma collettiva rispetto a quelli individuali a cui tende il mercato

Con questa azione si intendono perseguire due fondamentali obiettivi posti dal piano triennale e annuale Cultura della Regione nonché dalla conseguente DGR 1036/17 di riorganizzazione del Sistema Bibliotecario Regionale:

1. Fornire a tutti i cittadini marchigiani servizi integrati a livello territoriale con omogenee condizioni in tutte le aree territoriali superando, almeno nel digitale, le storiche disparità che contraddistinguono il territorio regionale. Medesimi servizi di qualità saranno messi a disposizione anche di tutti i cittadini delle aree terremotate che avendo difficoltà ad accedere ai servizi tradizionali potranno comunque disporre di amplissimi contenuti culturali di alta livello qualitativo e quantitativo.

2. Rafforzare la capacità di penetrazione dei servizi tra i cittadini con una comunicazione unificata, efficace e capillare, capace di innescare meccanismi di maggiore fidelizzazione veicolata grazie ai partner territoriali e ai soggetti aderenti, in forma puntuale su tutto il territorio.

Il presente progetto, pertanto, mira all'implementazione di una piattaforma per la gestione e fruizione di contenuti digitali che consenta la diffusione di e-book, tracce audio (audiolibri, musica ecc.), edicola digitale, banche dati, corsi di lingua e di altri materiali digitali in un'ottica condivisa di sistema, al fine di ampliare i servizi della biblioteca portandola fuori dalla propria struttura fisica.

Inoltre questa progettualità nasce anche dalla necessità di ricondurre a scelte unificate e a piattaforme integrate le varie iniziative di digitalizzazione o distribuzione di documenti digitali presenti in forma disomogenea in alcune sottoreti o biblioteche del Sistema.

Si potrà così anche rispondere all'esigenza di realizzare una tessera unificata dei servizi di lettura e culturali su scala regionale che dia al cittadino accesso a un ampio spettro di utilità e agevolazioni in campo culturale.

Una Biblioteca Digitale on-line quale piattaforma per i servizi digitali di pubblica lettura

Dopo una verifica delle soluzioni presenti sul panorama nazionale, che si è inteso prioritario per la necessità di distribuire contenuti prevalentemente in lingua italiana (anche se non precludendo la possibilità di veicolare alcuni documenti internazionali quali ad esempio quotidiani, magazine, audiolibri ed e-book) si è evidenziata la possibilità di consentire a tutte le strutture del territorio di erogare ai propri utenti cittadini, studenti, insegnanti, professionisti un'elevata mole di contenuti digitali ad alto grado di diffusione sia di carattere commerciale sia open. Ciò avverrà attraverso diversi modelli di licenza di prestito: "on copy one user", "pay per view" anche in prestito interbibliotecario digitale, per i contenuti commerciali; in streaming per altri come alcuni audiolibri, tracce musicali, magazine; in libero download per i documenti open.

Tale servizio già presente da diversi anni in Provincia di Pesaro e Urbino ha visto negli anni crescere il numero di strutture aderenti e la quantità di utenti fidelizzati aggregando nella distribuzione del servizio biblioteche, scuole, Università, centri di lettura, Urp comunali ecc. Nella Provincia di Ancona il servizio è presente ma con notevoli limiti sia per la polverizzazione della struttura amministrativa del progetto sia per gli scarsi budget destinati in questi anni a sviluppare il servizio.

Con la presente misura pertanto si intende realizzare un servizio omogeneo su scala regionale che consenta a tutti gli utenti delle strutture culturali del territorio di accedere via internet a una grande collezione di oggetti digitali. Per farlo dovranno essere registrati presso la propria struttura culturale di riferimento, attraverso l'anagrafica del Sistema Bibliotecario Regionale.

I contenuti che verranno resi disponibili appartengono a tre grandi categorie:

- contenuti ad accesso aperto, messi a disposizione degli utenti tramite un'attenta selezione e vaglio da parte di esperti del settore e bibliotecari;
- contenuti che verranno acquisiti dai Comuni capofila, partner del progetto per i servizi al cittadino

della propria area provinciale di riferimento;

- contenuti di interesse regionale come e-book, audioguide, videoguide, riviste, quaderni in formato elettronico sia presenti su piattaforme e siti regionali sia su repository esterni, che verranno veicolati grazie ai loro metadati nella biblioteca digitale, mettendoli così a disposizione anche delle altre biblioteche e utenti che aderiscono ai network nazionali.

Il presente progetto metterà a disposizione dei cittadini documenti digitali di tutte e tre le categorie, in forma gratuita per l'utente, con un'attenzione non solo alla multimedialità dell'offerta ma ad individuare e servire, tramite specifiche componenti del pacchetto, ampie e diversificate categorie di utenti (per fascia di età, interessi ecc.).

L'accesso alla banca dati avverrà attraverso l'iscrizione degli utenti presso le strutture culturali e formative aderenti al progetto che invieranno la loro richiesta di adesione attraverso specifica modulistica.

L'utente si recherà almeno una volta l'anno nella struttura culturale di riferimento o a quella a lui più vicina per registrarsi. Al momento dell'iscrizione gli verrà consegnata una tessera Cultura e gli verrà chiesto un riferimento mail. Al proprio indirizzo mail l'utente riceverà le proprie personali credenziali di accesso.

Per erogare il servizio le strutture culturali del territorio dovranno aderire al Sistema Bibliotecario regionale secondo criteri specifici che verranno concordati da Regione e Comuni capofila. Altre forme di adesione e partecipazione al progetto verranno valutate lungo lo sviluppo dei servizi a seconda della tipologia e quantità di richieste che perverranno ai Comuni capofila.

Tutti gli utenti in possesso delle credenziali di autenticazione alla biblioteca digitale, che gli giungeranno via mail in seguito alla regolare e gratuita iscrizione al servizio, avranno diritto alla consultazione libera per un anno di tutta la documentazione presente nella piattaforma alle condizioni poste dalla stessa.

Modello di governance di attuazione del progetto

Il modello organizzativo previsto per il presente progetto amplia e integra in forma complementare, nei servizi digitali, quanto programmato e avviato dalla Regione per la riorganizzazione complessiva del Sistema Bibliotecario Regionale e dei servizi di lettura tradizionali (DGR 1036/17). In tale disegno, la Regione ricopre compiti di indirizzo, coordinamento e regia, individuando sul territorio partner che fungano da capofila di aree territoriali omogenee.

Tale impostazione è tanto più fondamentale per delle azioni che vogliono intervenire nell'ambito dell'ITC e del digitale. Essendo l'obiettivo del progetto quello di realizzare servizi di base a forte universalità di utilizzo ci si è orientati verso modalità gestionali che possano coinvolgere il maggior numero di strutture culturali e quindi di utenti presenti, residenti o ospiti, in un'ottica però fortemente integrata a livello regionale.

Si sono pertanto individuati nei 5 capoluoghi i capofila territoriali che fungeranno da snodi della rete. A questi verrà affidato il compito di attuare tutte le procedure amministrative necessarie, coordinare lo staff che seguirà la veicolazione dei servizi sulla propria area, coordinare l'adesione dei soggetti che vorranno rilasciare i servizi al cittadino su quell'area territoriale, promuovere il servizio, interfacciare con la Regione per gli aspetti unitari e di integrazione e amministrativi. A loro il ruolo di incentivare e supportare la diffusione dei servizi e l'adesione dei Comuni e delle istituzioni del territorio al progetto.

Ciò consentirà pertanto di potenziare su tutto il territorio il servizio partendo dalle aree urbane che i capofila servono ma non limitandosi a queste, ma invece allargando l'offerta anche a Comuni e territori più limitati e periferici accrescendo la capillarità nella fruizione di contenuti digitali on-line ovviando ai limiti strutturali e territoriali tipici di una Regione come le Marche con tantissimi centri

medio-piccoli, con spesso notevoli disomogeneità tra costa e entroterra anche negli aspetti amministrativi e nella presenza di personale professionale a supporto dei servizi.

La scelta dei Comuni capofila quali capifila risponde a diverse motivazioni: a) questi concentrano per area territoriale il maggior numero di abitanti (a cui i parametri di utilizzo dei contenuti digitali sono spesso associati); b) hanno un livello dimensionale adatto a non frammentare eccessivamente i servizi con conseguente rischio di disomogeneità, scadimento della qualità, perdita di efficienza ed efficacia delle azioni; c) in parte, ma non tutti, sono già coinvolti nella co-gestione del Sistema Bibliotecario Regionale e pertanto tale azione può favorire l'allargamento della cooperazione nel settore.

Il ruolo dei capofila non sarà però escludente di tutti gli altri Comuni marchigiani ma al contrario aggregante e garanzia della più ampia e capillare diffusione su tutto il territorio dei servizi offerti.

L'individuazione di un capofila per provincia è finalizzato anche a garantire la massima adesione e partecipazione dei territori ai servizi e tra i vari settori che verranno coinvolti nel progetto (Università, scuole, turismo ecc.) promuovendo coesione e capillarità, tenendo conto anche delle specificità delle diverse aree provinciali.

Il ruolo regionale invece consente l'unitarietà dell'azione, integrazione dei servizi e omogeneità qualitativa e il necessario apporto formativo professionale degli operatori culturali che saranno coinvolti. Il livello regionale inoltre, consente il raccordo di queste iniziative con i flussi informativi e i network di carattere nazionale e internazionale, con i quali difficilmente i singoli soggetti potrebbero raccordarsi singolarmente.

Per la regolazione dei rapporti tra Regione e Comuni partner si è scelto lo stesso modello amministrativo utilizzato per la riorganizzazione del Sistema Bibliotecario Regionale e cioè quello convenzionale. Ciò permetterà ai servizi a regime nel medio termine anche un'eventuale semplice integrazione amministrativa tra servizi per così dire tradizionali SBN e quelli digitali.

Ai Comuni capofila, viene richiesto un ruolo sia amministrativo nella predisposizione degli atti per le forniture di contenuti digitali da mettere a disposizione della fruizione dei cittadini sia un ruolo di coordinamento dei Comuni e soggetti che in ogni territorio si proporranno come diffusori del servizio agli utenti finali. I capofila potranno proporre contenuti digitali del proprio territorio da veicolare in rete, stringere rapporti di collaborazione con altri soggetti del territorio proponendo servizi, concordando sconti e agevolazioni, svolgendo un ruolo di coordinamento e di veicolazione dell'azione informativa e promozionale del servizio agli utenti curando la distribuzione dei materiali promozionali, la partecipazione alla cura e gestione di mailing list informative. Potranno inoltre proporre liste di contenuti selezionati da veicolare agli utenti sia attraverso i canali comunicativi della biblioteca sia attraverso quelli comuni regionali (es. Portale Internet Cultura della Regione, canali social della Regione, mailing list e community culturali). A supporto dei capofila la Regione favorirà lo sviluppo del progetto anche attraverso l'apporto del proprio personale dislocato nelle sedi staccate regionali che contribuiranno alle azioni di promozione e diffusione dei servizi.

Ai Comuni, scuole, Università e Istituti culturali che aderiranno al progetto attraverso la compilazione di una specifica modulistica on-line, spetterà il compito di attuare in maniera congiunta e sinergica azioni per la promozione, la valorizzazione e la comunicazione dei servizi digitali attivati con il presente progetto, il rilascio ai cittadini del servizio nonché la loro assistenza nella fruizione dello stesso. Il progetto consente inoltre a tutte le strutture aderenti di mettere in campo azioni di digital literacy della popolazione in un'ottica di superamento del knowledge divide, partendo dall'alfabetizzazione degli utenti ai servizi erogati, per estendere la propria azione ad una più matura educazione digitale. Per l'assistenza tecnica su aspetti tecnologici e di servizio sarà comunque attivo un servizio di helpdesk integrato alla piattaforma a cui inviare segnalazioni, richieste informazioni.

Il Progetto prevede un finanziamento ai Comuni capofila, capoluoghi di Provincia, per sostenere i costi del progetto secondo quanto riportato nel paragrafo costi.

Per alcune azioni di comunicazione (card, depliantistica ecc.) si eviterà la frammentazione e moltiplicazione dei centri di costo, data anche la forte integrazione del progetto (un'unica tessera, un unico portale di accesso ai servizi, un'unica comunicazione su scala regionale). Viene pertanto individuato un capofila di progetto per questi aspetti unitari nel Comune di Pesaro, anche in ragione del fatto che quel territorio da anni fruisce in collaborazione con la Provincia di Pesaro e Urbino un servizio di Biblioteca digitale simile a quello che il presente progetto intende estendere a tutte le Marche.

La presente progettualità consentirà pertanto di riqualificare l'offerta di contenuti digitali a favore di tutti i cittadini marchigiani garantendo sia la continuità per i territori già serviti sia l'omogeneità per quelli che ne potranno finalmente fruire.

Uno staff tecnico di supporto e valutazione garantirà la governance unitaria dei servizi lavorando in cooperazione. Questo è composto dai professionisti interni alla Regione Marche, a cui spetterà il compito di coordinamento, e da due componenti indicati da ciascun capofila sia tra professionalità interne alla propria istituzione sia tra professionisti di biblioteche aderenti al progetto nella loro area di riferimento. Questo lavorerà in sinergia con lo staff operativo del Sistema Bibliotecario Regionale (quest'ultimo istituito con DGR 1036/17) così come le scelte biblioteconomiche verranno sottoposte e concordate con il Comitato di Gestione del Sistema Bibliotecario Regionale.

Inoltre il presente progetto mira anche alla costituzione di un tavolo di lavoro regionale sui temi sempre più centrali della digital library e della digital literacy composto dai tecnici e professionisti regionali integrati con le professionalità indicate dai territori attraverso i partner. A questo tavolo spetterà il compito di elaborare indagini e proposte in merito ai contenuti digitalizzati del patrimonio marchigiano o informatizzati dalle strutture marchigiane, al fine di promuovere azioni sperimentali di veicolazione degli stessi attraverso le piattaforme di Digital Library, nel pieno rispetto delle policy sul diritto d'autore e delle linee d'azione nazionali e internazionali.

Per quanto riguarda, il patrimonio culturale marchigiano digitalizzato, il presente progetto prevede alcune azioni di ricognizione dei documenti fino ad oggi realizzati dalle singole istituzioni, analisi dei file prodotti, della loro conservazione e strumenti di veicolazione utilizzati. Ciò consentirà pertanto un'importante occasione per una valutazione complessiva delle azioni fino a qui intraprese e finanziate negli anni passati, per individuare congiuntamente soluzioni integrate, non solo tecnologicamente avanzate ma anche economicamente e gestionalmente sostenibili su larga scala nel medio lungo periodo.

Ciò sarà inoltre propedeutico alla progettazione di ulteriori nuovi interventi singoli di digitalizzazione ma che tenga conto di una ricognizione puntuale di quanto fino ad oggi realizzato, del materiale prodotto, delle progettualità in essere e della documentazione generata. Si potranno così definire con il tavolo regionale: linee uniformi e condivise d'azione, il supporto sistemico verso livelli di convergenza e messa in sicurezza di questo patrimonio immateriale ed anche un'analisi di come questi contenuti possano meglio trovare la propria veicolazione nell'ecosistema digitale nazionale e internazionale, guardando e valutando anche le soluzioni open che in questi anni sono cresciute in rete. Il presente progetto consentirà, intervenendo sui servizi a larga diffusione del mercato editoriale nazionale con network di istituzioni pubbliche, di studiare anche grazie all'apporto di tutti i soggetti che ad oggi compongono il rinnovato Sistema Bibliotecario Regionale ed in primis le Università marchigiane, opportune soluzioni che possibilmente integrino in ottica di complementarità i servizi a largo consumo con quelli maggiormente orientati alla ricerca e a pubblici specialistici, secondo logiche ormai affermate di coda lunga e convergenza.

Il gruppo di lavoro regionale sarà composto dai tecnici della Regione e dai professionisti individuati dai Comuni capoluogo e da altro personale professionale presente nelle strutture aderenti al Sistema che hanno intrapreso negli anni passati significative esperienze di digitalizzazione. Sarà inizialmente redatta congiuntamente una scheda ricognitiva degli interventi realizzati, individuando successivamente linee guida, proposte di risposta alle criticità emerse dall'indagine, obiettivi comuni di integrazione, valutazione di piattaforme da adottare congiuntamente e loro integrazione con gli

strumenti in uso al Sistema regionale.

Caratteristiche qualitative e uniformi dei servizi di Biblioteca Digitale

Nell'espletare le procedure di realizzazione dei servizi i Comuni partner dovranno garantire le seguenti caratteristiche qualitative dei servizi di DL:

- una piattaforma integrata che consenta la fruizione di contenuti digitali multimediali sia commerciali sia ad accesso aperto, la più ampia sia di carattere tipologico sia dal maggior numero di fornitori editoriali per offrire al cittadino la più ampia quantità, qualità e pluralità di scelta a fronte del budget destinato alla misura. La piattaforma deve consentire da un controllo degli accessi coerente con il dettato delle licenze d'uso associate alle risorse, essere accessibile ad un indirizzo web (URL) che si concorderà con i partner fruibile 24h su 24h, 7gg su 7, fornita di pannelli web per: la gestione utenti (iscrizioni, rinnovi ecc.), l'implementazione e la gestione contabile dei contenuti commerciali, il monitoraggio statistico in tempo reale del livello di utilizzo del servizio.

Per quanto riguarda i contenuti che dovrà rendere disponibili tra i principali:

- una sezione edicola in grado di veicolare il maggior numero di periodici (quotidiani e magazine) comprendenti sia i maggiori di diffusione nazionale sia un'ampia proposta di stampa internazionale in più lingue da più paesi del mondo al fine di favorire: ampia pluralità di informazione, multiculturalità e multilinguismo anche in ottica di servizi culturali rivolti ai turisti, con anche la possibilità di fruire di parte delle testate tramite apposita app mobile compatibile con sistemi Android e iOS;
- una sezione e-book che nel garantire la tutela del diritto d'autore tramite (DRM) e modalità distributive "one copy one user" e "pay per view" permetta al cittadino di consultare titoli dal maggior numero di editori nazionali garantendo la più ampia possibilità di scelta rispetto al mercato editoriale digitale italiano e straniero, con la possibilità di avviare servizi di prestito interbibliotecario digitale tra biblioteche a livello sia regionale sia nazionale in modo da ampliare al massimo l'offerta di titoli in digital lending, tramite l'applicazione di regole di circolazione (durata e numero prestiti) consultabili tramite app mobile integrata, almeno nei formati Android e iOS, per facilitare al massimo l'esperienza di download e lettura su proprio device grazie alla gestione integrata dei DRM Adobe;
- una collezione la più ampia di audiolibri utili anche alla consultazione per chi ha problemi di lettura.
- una sezione musica che permetta la fruizione della più ampia offerta di tracce musicali

una sezione di contenuti Open adeguatamente selezionati per qualità e navigabili anche per curriculum scolastico.

La Tessera unica dei servizi di lettura e culturali quale forma di disseminazione e fidelizzazione

Così come indicato dal Piano Triennale Cultura della Regione la diffusione del servizio sarà supportata anche dalla realizzazione e rilascio agli utenti di una Tessera per i servizi culturali regionali che consenta da una parte logiche di fidelizzazione dell'utenza, dall'altra iniziative di intersectorialità con altri ambiti del panorama culturale regionale: scuole, musei, teatri, ecc. anche attraverso forme di agevolazioni e premialità che potranno essere di volta in volta estese e implementate (es. ingressi teatrali ridotti, sconti su visite museali, accordi con cinema o con altri esercizi che potranno essere implementati in sede locale dai soggetti aderenti con ulteriori accordi).

La Tessera regionale di iscrizione base al servizio potrà essere rilasciata gratuitamente da

Biblioteche, Scuole, Università, Musei, Associazioni, Informagiovani, Urp e altre strutture che volessero aderire, indicate dai Comuni e di cui i capofila cureranno i rapporti nelle proprie aree territoriali di coordinamento su scala provinciale.

Le biblioteche per la loro presenza e capillarità territoriale e per la loro non stagionalità saranno i primi punti di rilascio diretto. Per i Comuni privi di biblioteca che possono e (anzi proprio per questo) dovrebbero aderire almeno ai servizi digitali, si possono prevedere dei punti informativi presso scuole, URP, informagiovani ecc. il cui personale verrà adeguatamente formato per l'erogazione del servizio.

Le biblioteche svolgeranno anche un ruolo di facilitatori del servizio e centri di formazione e assistenza per gli utenti (con bibliotecari e operatori opportunamente formati dai competenti Uffici regionali).

Su indicazione dei Comuni partner e via via di quelli aderenti si lavorerà ad accordi per legare alla tessera eventuali ulteriori servizi culturali, sconti per biglietti a spettacoli e ingressi, agevolazioni commerciali da attivare attraverso convenzioni con esercizi legati al settore della cultura: Librerie, Teatri, Cinema, Esposizioni, musei, Musica, concerti, Eventi culturali ed artistici.

Integrazione e convergenza della presente Misura con altri progetti e azioni regionali e nazionali

La presente misura così come indicato nel Piano Triennale della Cultura contribuisce a rafforzare la complessiva riorganizzazione del Sistema Bibliotecario Regionale. La Regione in tale campo ha avviato un progetto con propri fondi orientato principalmente al riassetto dei servizi e piattaforme di catalogazione e gestione dei servizi bibliotecari tradizionali. Ciò trova pertanto nella presente Misura un elemento di integrazione e complementarietà tra servizi tradizionali SBN e servizi digitali, nell'ottica di rendere omogenei i servizi al cittadino su scala regionale secondo quanto disposto dalla L.R. 13/15.

Promuovendo la fruizione di conoscenze e saperi diffusi, l'innovazione tecnologica, in particolare quella digitale e del web, la presente azione risulta complementare ad integrazione e implementazione sul fronte dei servizi, degli interventi rivolti al recupero e rifunzionalizzazione di luoghi e strutture fisiche di carattere culturale, finanziati in particolare attraverso l'Azione 16.1 del POR FESR 2014/2020. Parallelamente agli interventi strutturali, l'Azione 16.2 contenuta nella DGR n. 415/2016 paragrafo 3.4.9 e ss.mm., prevede "il sostegno alla diffusione della conoscenza e alla fruizione del patrimonio culturale, materiale e immateriale, attraverso la creazione di servizi e/o sistemi innovativi e l'utilizzo di tecnologie avanzate", consentendo così di avviare un network regionale che connetta sia strutture fisiche tra loro a partire da quelle della 16.1 sia di sviluppare attraverso la condivisione di servizi e piattaforme la collaborazione di queste con gli altri centri Istituti culturali, scuole e Università presenti sul territorio. Grazie a tecnologie digitali il progetto veicolando una grande quantità di contenuti on-line con attenzione sia alla qualità ma al tempo anche alla più ampia consultazione, stimola il superamento di circuiti meramente specialistici o territorialmente limitati (aree urbane, aree costiere; circuiti universitari o di utenti generici) solitamente tipici dei servizi tradizionali e culturali.

Ciò, inoltre costituisce una positiva sinergia con la strategia delle aree interne, in quanto gli strumenti messi in atto con la presente misura consentono di veicolare tramite il web anche a comunità piccole o periferiche, con servizi culturali tradizionali assenti o limitati, contenuti e saperi finalizzati alla crescita informativa e culturale della popolazione, innalzando così notevolmente l'accessibilità, la qualità e varietà di tale offerta, stimolando anche una crescente domanda da parte di tutti i cittadini ed in particolare di quelli che più difficilmente accedono ai canali culturali tradizionali.

Inoltre questo progetto interviene a facilitare e integrare l'azione intrapresa dal Miur con il bando Azione 24 Biblioteche scolastiche innovative, prevista nel Piano Nazionale Scuola Digitale, allargando la platea di scuole e studenti che possono fruire di contenuti digitali di qualità per la

propria formazione e tempo libero. Le biblioteche scolastiche marchigiane potranno pertanto aderire al coordinamento territoriale promosso dal progetto erogando così a studenti e insegnanti i servizi digitali previsti senza ulteriori oneri, previo accordo con il Servizio Istruzione e Formazione della Regione e con l'Ufficio scolastico regionale.

Il progetto inoltre consentirà di qualificare l'offerta di servizi pubblici digitali rivolti al cittadino accrescendo le competenze digitali dello stesso a partire da servizi ad ampia diffusione e frequenza come quelli di lettura di quotidiani e periodici così come previsto dall'Agenda digitale Italiana (Strategia per la crescita digitale 2014-2020, Presidenza del Consiglio dei Ministri 2015).

La Misura inoltre integra e sviluppa quanto avviato dalla Regione con il progetto CulturaSmart (DGR 32 del 21/01/2013 modificata da DGR DGR n. 1256 del 23/10/2017). Infatti questo prevedeva accanto all'allestimento di access point wi-fi gratuiti e centri per la videoconferenza, anche veicolazione attraverso i centri connessi di contenuti culturali digitali. Tale aspetto sia per motivi di budget sia a motivo della naturale evoluzione tecnologica di questi anni è rimasto, pur se previsto, molto limitato nel suo sviluppo. Il presente progetto rappresenta pertanto un'evoluzione tecnologica e di servizio di CulturaSmart: a) ampliando a tutti i centri culturali e formativi delle Marche la possibilità di veicolare ai cittadini servizi in digitale; b) consentendo agli utenti di fruire di tali servizi non solo nei luoghi tecnologicamente attrezzati ma, se iscritti, ovunque si trovino attraverso i propri device e quindi 24su24, 7gg su 7, 365 gg l'anno.

Formazione degli operatori

La Regione sosterrà il progetto con un'azione formativa indispensabile per avviare i servizi e mettere in grado il personale delle singole strutture di effettuare le iscrizioni, erogare i servizi e fornire reference e supporto all'utenza.

Una formazione specifica e approfondita, svolta dal personale professionale della Regione, sarà rivolta ai componenti dello staff tecnico di supporto e valutazione dei servizi che gestiranno la piattaforma (abilitazione operatori, scelta dei contenuti, gestione delle mailing list, predisposizione delle informazioni agli utenti ecc.). Una formazione verrà poi dedicata ai formatori che dovranno a loro volta istruire tutti gli operatori delle sedi aderenti al progetto alle operazioni di iscrizione e di minimo supporto informativo all'utente.

Vi sarà poi una formazione più ampia ed avanzata sui temi della lettura e consultazione in digitale, della convergenza dei media e dell'ecosistema web e dell'information, media e digital literacy che sarà oggetto di uno specifico percorso formativo che verrà concordato con i partner del progetto e che potrà coinvolgere anche l'ambito scolastico.

L'iter procedurale e amministrativo

Fase 1

Dopo l'incontro di condivisione del progetto con i partner del 13/02/2017 nel mese di febbraio 2018 con Delibera di Giunta la Regione avvia l'azione individuando i beneficiari, specificando gli interventi del progetto e la relativa dotazione finanziaria.

I Comuni capofila, nei mesi di marzo-aprile 2018 avvieranno l'iter di approvazione della convenzione con la Regione e parallelamente si procederà ad una fase di condivisione del progetto con tutto il territorio.

Si passerà poi nel mese di maggio alla firma delle convenzioni e all'individuazione dello staff di supporto e valutazione dei servizi che avrà il compito di accompagnare e valutare lo sviluppo del progetto e i servizi erogati.

Una volta sottoscritte le convenzioni i Comuni capofila promuoveranno le adesioni di Comuni, scuole, istituti culturali ai servizi ognuno per l'area territoriale provinciale di appartenenza.

Fase 2

Parallelamente i Comuni capofila, coordinati e supportati, se necessario per gli aspetti tecnici dalla Regione, al fine di mantenere caratteristiche qualitative uniformi, avvieranno le procedure per l'acquisizione dei servizi di piattaforma e dei contenuti digitali da erogare. Le procedure per l'acquisizione dei servizi e contenuti digitali verranno avviate nel mese di giugno 2018 procedendo a settembre alle aggiudicazioni.

Fase 3

Per gli aspetti organizzativi, entro settembre verranno definiti anche gli aspetti promozionali, comunicativi e grafici dei servizi digitali con la predisposizione di loghi, depliant e campagne social che dovranno dare ampia pubblicità alla Misura regionale apportando i loghi e indicazioni richieste dalla misura europea.

Intanto il coordinamento regionale del Sistema opererà per un coinvolgimento diretto dei Comuni e delle strutture interessate attraverso una o più giornate illustrative del servizio e un'attività specifica di formazione che seguirà un metodo a cascata.

Nel mese di settembre in collaborazione con i partner si organizzeranno gli incontri con:

a) ANCI per presentare a tutti i Comuni delle Marche tale potenzialità di servizio esponendo le modalità di adesione;

b) tutti gli Istituti scolastici del territorio in collaborazione con il Servizio Istruzione e Formazione della Regione e con l'Ufficio scolastico regionale e sue articolazioni provinciali per diffondere il servizio nelle scuole in particolare medie di secondo grado e superiori;

Durante il mese di ottobre 2018 verrà concordato con i partner di progetto il front end informatico del servizio lavorando a tutti gli aspetti di convergenza con gli altri strumenti in uso nel Sistema Regionale.

Fase 4

Nel mese di ottobre si verificherà la corretta esecuzione delle forniture inviando alla Regione la relativa rendicontazione che precederà alla liquidazione dei fondi.

Fase 5

Novembre-dicembre 2018 si avvierà la promozione del servizio per aprire le iscrizioni o sotto le vacanze di natale o all'inizio del 2019, avviando una fase sperimentale di primi servizi diretti al pubblico. Avrà inizio inoltre la sperimentazione dei sistemi di coordinamento dell'implementazione dei contenuti digitali tra i capofila così come dettagliato da progetto.

Potranno parallelamente essere stipulati gli accordi/convenzioni con istituzioni e operatori culturali e/o commerciali per il riconoscimento di benefit agli utenti della tessera regionale; questi potranno anche accrescersi nel tempo durante lo sviluppo del progetto con una differenziazione per territorio e bacino di utenza. Una volta avviato il progetto si stipuleranno accordi con le Università delle Marche che volessero rilasciare ai propri studenti e docenti i contenuti veicolati così come con altri partner (es. AMAT e circuito cinema indipendenti ecc.).

Fase 6

Entro il 31/12/2018 si effettueranno i controlli sulla spesa e si produrrà la relativa certificazione.

Fase 7

Dicembre 2018-gennaio 2019 avvio, in stretta collaborazione con tutte le strutture aderenti all'iniziativa sul territorio un'efficace campagna comunicativa e di diffusione del servizio.

Dal gennaio 2019 il Servizio di Biblioteca Digitale sarà a pieno regime sul territorio regionale attraverso la diffusione pubblica delle tessere di iscrizione e di erogazione diffusa dei contenuti. Inizierà inoltre dal mese successivo il monitoraggio statistico delle consultazioni e delle abitudini dell'utenza. Erogazione continuativa del servizio con attivazione dell'helpdesk all'utenza, delle

segnalazioni di contenuti, delle liste e della loro veicolazione attraverso i social network e il web.

Fase 8

Dopo i primi 9 mesi potrà essere fatta un'attenta valutazione dei dati di consultazione digitale in modo da meglio individuare e indirizzare le complessive politiche di implementazione dei contenuti sia per quelli a carattere oneroso sia per quelli open.

Fase 9

Ogni anno i capofila rinnoveranno le forniture necessarie entro il mese di settembre inviando alla Regione tutta la documentazione necessaria e questa opererà entro il 31/12 di ogni anno le liquidazioni, i controlli e le certificazioni necessarie.

Per gli utenti il rinnovo annuale sarà da novembre a dicembre 2019 e 2020 (si valuterà se con le scuole adeguarlo all'anno scolastico).

Conclusione del progetto 31/12/2020.

DIAGRAMMA DI GANTT

	02/2018	05/2018	06/2018	09/2018	10/2018	11/2018	12/2018	01/2019	09/2019	12/2020
Fase 1. Approvazione e atti regionali e firma convenzioni										
Fase 2. Avvio gare acquisizione servizi e contenuti										
Fase 3. Definizione aspetti promozionali e coinvolgimento del territorio										
Fase 4. Rendicontazione e liquidazione										
Fase 5. Promozione del servizio e accordi per agevolazioni tessera										
Fase 6. Controlli sulla spesa e certificazione										
Fase 7. Campagna comunicativa utenti e diffusione del servizio										
Fase 8. Verifica Servizio ed eventuali migliorie										
Fase 9. Verifiche funzionalità ed eventuali interventi di perfezionamento										

QUADRO ECONOMICO DEL PROGETTO - Costi 2018-2019-2020

Capitoli	2018	2019	2020	TOTALE
2050310050 (UE)	€ 58.614,89	€ 55.000,00	€ 55.000,00	€ 168.614,89
2050310051 (Stato)	€ 41.030,42	€ 38.500,00	€ 38.500,00	€ 118.030,42
2050310052 (Regione)	€ 17.584,46	€ 16.500,00	€ 16.500,00	€ 50.584,46
TOTALE	€ 117.229,77	€ 110.000,00	€ 110.000,00	€ 337.229,77

Ripartizione del budget per capoluogo capofila provinciale in base al numero di abitanti dell'area territoriale provinciale di riferimento (aggiornati secondo i dati Istat 01/01/2017).

Per le spese promozionali e di comunicazione dell'intero progetto si individua il Comune di Pesaro come capofila regionale per l'esperienza maturata negli ultimi cinque anni in servizi similari.

Comuni Partner	n. ab. Prov	%	2018	2019	2020
Ancona	474.124	30,83%	€ 30.830,00	€ 33.913,00	€ 33.913,00
Pesaro	360.711	23,45%	€ 40.679,77	€ 25.795,00	€ 25.795,00
Macerata	318.921	20,73%	€ 20.730,00%	€ 22.803,00	€ 22.803,00
Ascoli Piceno	209.450	13,62%	€ 13.620,00%	€ 14.982,00	€ 14.982,00
Fermo	174.849	11,37%	€ 11.370,00%	€ 12.507,00	€ 12.507,00
TOT.	1.538.055	100%	€ 117.229,77	€ 110.000,00	€ 110.000,00