



STILI DI VITA SOSTENIBILI: REGOLAZIONE DEI TEMPI DELLA CITTÀ E POLITICHE DI PROMOZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA

8.2.1

Cultura: Servizi bibliotecari e di promozione culturale

I Le responsabilità del Comune

Il testo normativo di riferimento, per l'organizzazione dei servizi bibliotecari comunali, è la Legge Regionale n. 81/85. Lo Statuto Comunale ha individuato come obiettivo e responsabilità dell'Amministrazione "l'offerta a tutti i cittadini di un servizio di promozione dello sviluppo culturale e di pubblica lettura, nel rispetto del pluralismo delle idee mediante il potenziamento della biblioteca comunale Alessandro Manzoni e la sua adesione alle organizzazioni bibliotecarie nel quadro della legislazione vigente e nel rispetto degli standard regionali" (art. 2, comma 3, lett. C dello Statuto Comunale).

Il sistema dei servizi bibliotecari, oggi gravitante intorno alla primaria competenza regionale, assegna al Comune il ruolo di fornitore dei servizi di base. Le biblioteche di realtà piccole e medio piccole sono tenute ad assicurare orari minimi di apertura settimanale, garantendo un'adeguata offerta di materiale in consultazione diretta, cioè con la disponibilità di materiale acquisito nel patrimonio della biblioteca ovvero attraverso le reti costituite dai "Sistemi interbibliotecari".

Accanto ai servizi di base, le biblioteche hanno sviluppato una serie di offerte complementari dirette a categorie diversificate di utenza, distinte per fascia di età (infanzia, adolescenza, gio-

vani, adulti, ecc.) ovvero per interesse (libri, riviste, cinema, musica, ecc.).

Le principali azioni dell'Amministrazione, nel corso del 2006, sono state finalizzate al consolidamento della qualità del servizio, sia nell'erogazione delle prestazioni dirette e complementari (consultazione, prestito, eventi culturali, ecc.) che nell'offerta di punti di accesso WEB.

III prodotti, le prestazioni e i servizi resi

- Servizi di prestito (locale ed interbibliotecario)
- Spazi di lettura in sede
- Emeroteca
- Videoteca
- Servizi per bambini e ragazzi
- Reference e bibliografie
- Informazioni di comunità
- Servizio internet
- Attività di promozione della lettura

III L'evoluzione del contesto

Non si prevedono significativi mutamenti del quadro normativo, a parte la dibattuta questione dell'onerosità o gratuità dei servizi bibliotecari (soprattutto, per gli aspetti collegati alla gestione dei diritti di autore).

I cambiamenti del contesto sociale e dei comportamenti dell'utenza sono riconducibili alla

maggiore incidenza dell'uso di strumenti informatici come fonti documentarie, alla richiesta di maggior personalizzazione del servizio con un aumento dei servizi on-line, alla richiesta di tempi di fruizione diversificati.

Altri fattori di mutamento sono collegati alla necessità di nuove alfabetizzazioni, alla domanda di prodotti caratterizzati da multimedialità spinta, in un quadro che si caratterizza per l'ingresso di nuovi pubblici (stranieri, anziani) e per il diverso ruolo sociale della lettura.

E' probabile che l'evoluzione della domanda possa indirizzarsi verso un ulteriore rafforzamento dell'uso di strumenti informatici, non solo come fonti documentarie ma anche come strumento diretto di produzione letteraria e di comunicazione-scambio tra lettori.

In risposta ai cambiamenti rilevati e previsti, sarà necessario ripensare i profili degli operatori in ragione delle nuove e più articolate competenze richieste. Sarà necessario rivedere anche i criteri e le procedure di individuazione e reperimento del materiale, per meglio rispondere ad un'utenza multietnica e multiculturale.

In evidenza sarà il tema della *information literacy* ("alfabetizzazione" dei cittadini all'uso e al reperimento delle informazioni).

I dati relativi al servizio comprovano un buon livello di efficacia (cfr. Tabella 38, "Biblioteca"), evidenziano un crescente aumento del numero degli iscritti al prestito, nonché un progres-

I principali portatori di interesse

Persone, classificate in ragione dell'attività: **studenti, insegnanti, ricercatori.**

Persone classificate in ragione della condizione sociale: **pensionati, genitori.**

Persone classificate in ragione della relazione con il servizio: **utenti attuali, utenti potenziali.**

Persone classificate in ragione della residenza: **utenti residenti, utenti non residenti.**

sivo incremento dei prestiti interbibliotecari.

Questi dati rivelano che, probabilmente, si sta raggiungendo il limite di efficacia (per la prima volta, nell'ultimo quadriennio, la percentuale di incremento degli iscritti al prestito è meno elevata dell'anno precedente e la percentuale di incremento dei prestiti interbibliotecari è inferiore a quelle dei tre anni precedenti) possibili delle prestazioni attualmente assicurate. La soddisfazione dell'utenza, monitorata con un'apposita indagine di *customer satisfaction* all'inizio del 2006, con riferimento al 2005, ha rivelato un giudizio mediamente positivo sulla qualità del servizio reso.

E' opportuno che si cominci a riflettere, in modo più diffuso, sulla necessità di delocalizzare alcuni segmenti di servizio, per far fronte ai proble-

TABELLA 38 - Biblioteca

| | 2003 | 2004 | variazione | 2005 | variazione | 2006 |
|---|---------|---------|------------|--------|------------|--------|
| patrimonio librario (nr. volumi) (*) | 36.463 | 37.747 | 3,5% | 30.138 | -20,2% | 31.158 |
| documenti multimediali (NBM) | | | | 1.015 | | 1.198 |
| prestiti annui (monografie, NBM, periodici, PIB a) (**) | 28.149 | 28.894 | 2,6% | 31.163 | 7,9% | 29.507 |
| iscritti al prestito | 2.153 | 2.305 | 7,1% | 2.515 | 9,1% | 2.743 |
| prestiti interbibliotecari | 5.787,0 | 7.410,0 | 28,0% | 8.840 | 19,3% | 9.892 |
| di cui: ad altre biblioteche | 2.293,0 | 2.699,0 | 17,7% | 3.254 | 20,6% | 3.039 |
| di cui: da altre biblioteche | 3.494,0 | 4.711,0 | 34,8% | 5.586 | 18,6% | 6.853 |
| orario settimanale di apertura ore | 34,45 | 34,45 | 0,0% | 34,45 | 0,0% | 34,33 |

(*) dal 2005 si considera il dato fornito dal nuovo estrattore di Sistema, che comprende solo i documenti inseriti in banca dati. Fonte dati: estrattore SBV 27\03\07

(**) in ordine ai prestiti, n. 348 utenti hanno ritirato almeno un documento presso la biblioteca avendolo richiesto on line.

mi di spazio e gestione e per avvicinare nuovi target, anche differenziando l'offerta e ridefinendo il contesto di sistema entro il quale sono fornite le prestazioni.

IV Gli obiettivi 2006

Per il 2006, gli obiettivi del Comune di Trezzo sono stati:

- arricchimento del patrimonio librario e multimediale;
- inserimento di nuove postazioni e strumenti multimediali, promuovendo la conseguente formazione all'uso di internet e dei servizi on line;
- promozione della lettura per i ragazzi e dell'attività con le scuole
- elaborazione e realizzazione di iniziative rivolte agli adulti con manifestazioni estive, incontri a tema e corsi;
- elaborazione di progetti per la conoscenza e la divulgazione della storia locale.

V La valutazione dei risultati

L'aumento delle risorse a disposizione per l'acquisto di prodotti ha contribuito, come fattore importante, ad un maggior soddisfacimento dei lettori, come il numero di prestiti e di iscritti in aumento testimonia. L'efficacia del servizio è anche rilevabile dall'indicatore "impatto adulti iscritti" (vedi la tabella relativa agli indicatori), rapporto che si colloca nella fascia alta rispetto alla situazione dei Comuni dell'area.

L'obiettivo relativo alla valorizzazione del patrimonio di storia locale, è stato perseguito con una pluralità di azioni:

- il sostegno operativo e conoscitivo dell'attività di scavo in località Sallianense
- la cura, in collaborazione con insegnanti della

GRAFICO 20 - Utilizzo di internet nei servizi bibliotecari

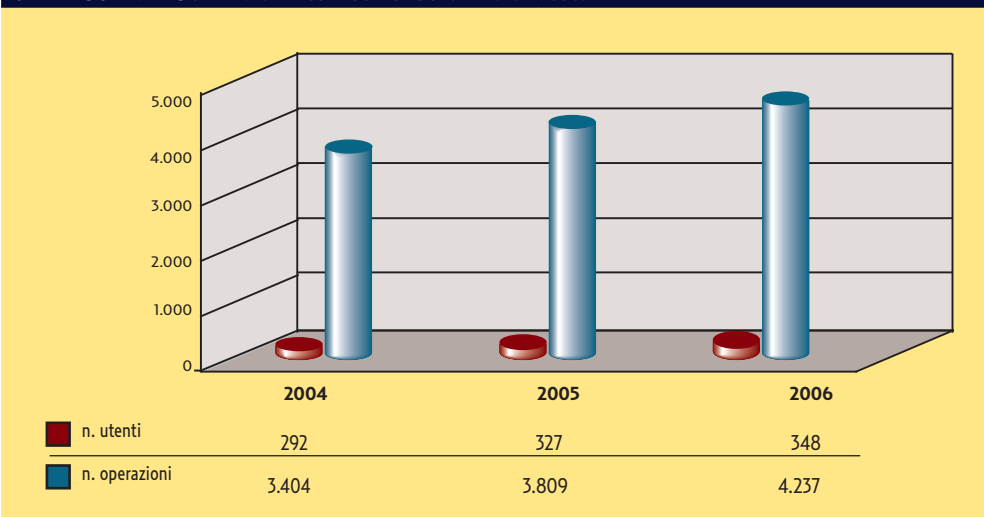
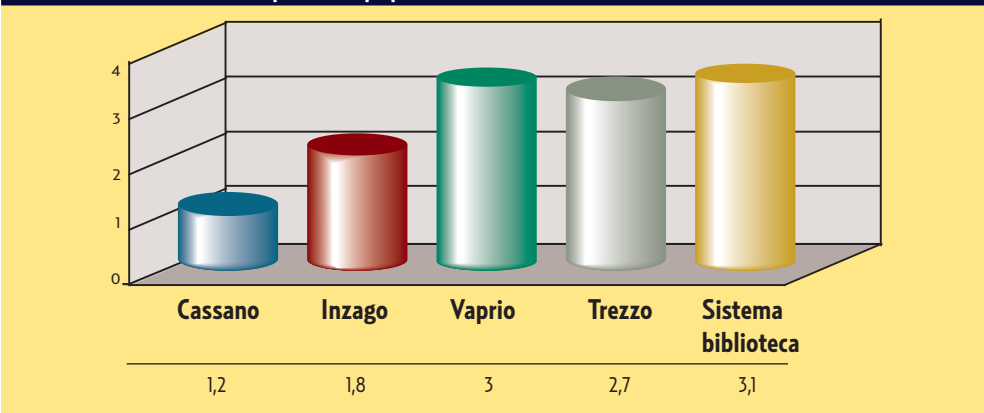


GRAFICO 21 - Indice del prestito/popolazione residente



scuola dell'infanzia, della pubblicazione destinata ai più piccoli "Trezzo da scoprire"

- la promozione e il sostegno della presentazione del volume di cartoline d'epoca "Un saluto da Trezzo e dintorni" di Rino Tinelli
- la promozione della lettura "Sei uomini in barca" di A. Dilani.

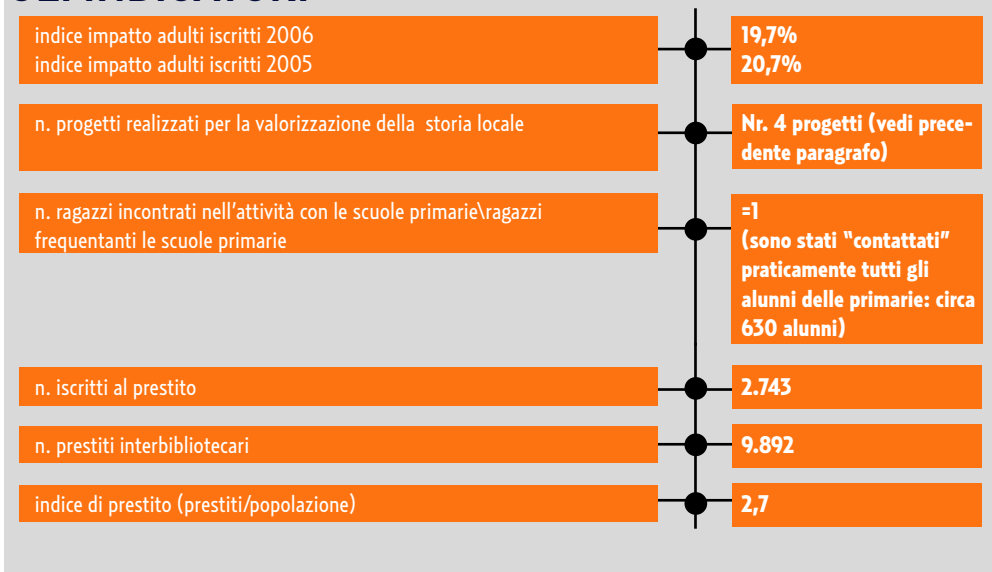
Verso gli studenti delle scuole primarie, la costante collaborazione con la scuola ha permesso di far conoscere la biblioteca e far fruire dei suoi servizi tutti gli alunni (circa 630 bambini).

Le azioni relative alla promozione della multimedialità hanno consentito di mantenere la

tendenza all'incremento dell'utilizzo di internet per la fruizione dei servizi bibliotecari. Tale dato costituisce sia un positivo riscontro delle azioni mirate all'alfabetizzazione informatica degli utenti che un indicatore della forte tendenza ad un maggior uso di strumenti informatici per ottenere servizi.

L'indice di prestito (prestiti/popolazione residente), indicatore che rileva la frequenza d'uso del servizio di prestito, colloca Trezzo sull'Adda nelle prime posizioni dell'area, anche se leggermente al di sotto della media rilevata nel sistema interbibliotecario.

GLI INDICATORI



VI I benefici per i portatori di interesse

La consistenza dell'utenza del servizio registra un costante incremento nel tempo, sia per numero di iscritti che per numero di prestiti. I benefici per i portatori di interesse sono riconducibili con riferimento ai cittadini residenti o semplicemente presenti in Trezzo sull'Adda:

- all'arricchimento delle opportunità di lettura e delle opportunità di accesso al WEB a favore delle persone che altrimenti non avrebbero i mezzi economici per sostenere l'onere dell'acquisto dei libri o delle apparecchiature;
- alla promozione della lettura mediante la promozione di titoli e l'organizzazione di eventi;



- alla creazione di occasioni di socialità tra persone animate da analoghi interessi. Con riferimento ai genitori e agli alunni delle scuole per l'infanzia e delle scuole primarie:
- all'educazione alla lettura a favore dei bambini, con appositi spazi organizzati per i piccoli lettori.

Con riferimento agli insegnanti:

- all'integrazione del materiale didattico e alla fornitura di supporto logistico operativo per l'arricchimento dell'offerta formativa.

Con riferimento agli studenti:

- alla fornitura di fonti di documentazione al di fuori dell'ambiente scolastico e universitario.

Con riferimento ai ricercatori:

- alle azioni di supporto tecnico, economico e logistico in progetti di ricerca di valore storico.

I reclami e le proteste costituiscono evento molto raro, segno che in genere il servizio riesce a soddisfare le esigenze e le aspettative dell'utenza.

VII Innovazione e rilevanza strategica

Il posizionamento della Biblioteca di Trezzo sull'Adda, ricavato dall'analisi complessiva dei dati (prestiti, indice di prestito, tipologie di servizi forniti, utenti INTERNET, ecc.), appare buono, in relazione alle medie riferite al Sistema Bibliotecario Vimercatese nel suo complesso, e ottimo, rispetto alle altre biblioteche prese in esame.

La valutazione, tuttavia, dovrebbe essere completata con la rilevazione dei "lettori" che consultano il materiale direttamente in biblioteca, cioè dei lettori che non ritirano il materiale per la consultazione esterna alla biblioteca. Il dato comparato con gli altri Comuni non è attualmente disponibile.



8.2.2

Gestire al meglio gli orari di lavoro per una migliore gestione dei tempi di vita

I Le responsabilità del Comune

A partire dagli anni novanta, si è registrato un significativo ripensamento del ruolo delle amministrazioni pubbliche, comprese quelle locali, riorientandone l'azione verso la dimensione del "servizio" alla città, persa negli anni a favore di posizioni più autoritarie ed autoreferenziali. La riscoperta del ruolo di "servizio" è stata sollecitata anche dall'adozione di norme (tra tutte, la nota ed ormai superata Legge n. 142 del 1990) che hanno costretto il settore pubblico locale a riaprirsi alla comunità e a dotarsi di strumenti di valutazione della soddisfazione dei cittadini considerati nella qualità di fruitori di pubbli-

ci servizi, oltre che di soggetti politici. In questo quadro, le amministrazioni pubbliche non possono più farsi giudicare soltanto in occasione del rinnovo degli organi rappresentativi, ma devono predisporre strumenti che consentano ai cittadini di partecipare all'organizzazione dei servizi e di giudicarne l'attuazione. In poche parole, la responsabilità dell'azione pubblica non ha più soltanto la sede di verifica costituita dal tradizionale giudizio politico-elettorale, ma anche quella costituita dal controllo dei risultati della gestione, considerata nelle dimensioni dell'efficienza (e cioè della produzione valutata in ragione delle risorse impiegate), dell'efficacia (cioè della capacità di raggiungere i risultati, ed in particolare, di offrire servizi ade-

guati ai bisogni degli utenti) e dell'economicità (cioè del razionale utilizzo delle risorse). Queste considerazioni, e quindi la ricerca di formule di servizio più adeguate alle necessità dell'utenza, hanno indotto l'Amministrazione comunale a programmare azioni dirette all'incremento delle fasce orarie di apertura al pubblico degli uffici e all'ampliamento dell'estensione giornaliera e settimanale di funzionamento dei servizi, assicurando anche prestazioni (pronto intervento e servizi di vigilanza) in via ordinaria nelle giornate festive.

I principali riferimenti normativi, sono la disciplina dell'ordinamento degli Enti Locali (Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000), la Legge n. 53 dell'8 marzo 2000, il Decreto Legislativo n. 165 del 25 marzo 2001, il C.C.N.L. 14 settembre 2000 del comparto di contrattazione "Regioni ed autonomie locali".

L'attività è consistita nell'avvio e nella successiva conclusione di intese con le organizzazioni sindacali supportata, per taluni servizi, da una preventiva indagine di "customer satisfaction". La consultazione ha concentrato l'attenzione sui temi dell'incremento delle fasce orarie giornaliere e dei giorni di funzionamento settimanali dei servizi e dell'ampliamento delle fasce orarie di apertura al pubblico degli uffici.

L'azione dell'Amministrazione è stata ispirata alla finalità di ancorare le innovazioni alla solida base costituita dalla condivisione, tra le componenti coinvolte (lavoratori, dirigenza e amministratori), del senso della "missione istituzionale del Comune". Lo scopo è stato raggiunto attraverso la conclusione di intese con le organizzazioni sindacali relativamente alle politiche generali sugli orari di servizio e sui criteri di articolazione degli orari di lavoro.

III prodotti, le prestazioni e i servizi resi

L'azione ha coinvolto tutti i servizi forniti dal Comune: dai servizi amministrativi (segreteria, accesso, protocollo ed archivio pubblico, servizi contabili, anagrafe, stato civile, elettorale, leva),

I principali portatori di interesse

I portatori di interesse sono **tutti i soggetti che entrano a vario titolo in relazione con il territorio comunale** o con l'organizzazione dei servizi comunali: persone singole, famiglie, organizzazioni sociali, lavoratori comunali, lavoratori dipendenti ed autonomi.

Istituzioni: Servizi comunali, altre Pubbliche Amministrazioni.

Associazioni del territorio: Associazioni rappresentative di interessi diffusi (ambientaliste, culturali, religiose, di promozione sociale).

Altro: Aziende.

ai servizi socio assistenziali (segretariato sociale, rapporti con assistenti sociali, assegnazione alloggi pubblici, asilo nido); dai servizi di sicurezza (polizia locale, servizi di pronto intervento, polizia amministrativa) ai servizi culturali (biblioteca, servizi di assistenza scolastica, eventi e spettacoli pubblici); dai servizi tecnici (urbanistica, edilizia privata, tutela ambientale, servizi catastali) ai servizi manutentivi (lavori pubblici, manutenzione beni ed impianti pubblici), ai servizi per lo sviluppo (commercio fisso e su suolo pubblico, sportello unico attività produttive) e ai servizi di programmazione e controllo (Direzione, segreteria Organi istituzionali).

III L'evoluzione del contesto

Dagli anni novanta, la legislazione nazionale ha prestato una crescente attenzione al tema dell'organizzazione dei tempi di vita e di lavoro nelle sue molteplici dimensioni. Il quadro normativo di riferimento (Legge n. 53/2000) deve essere considerato come il punto di partenza e la cornice della definizione, ad opera dei soggetti pubblici, di politiche evolutive, condivise e partecipate, idonee ad affrontare la crescente complessità dell'organizzazione dei tempi di vita e della produzione.

Il contesto sociale è caratterizzato da crescenti richieste di flessibilità e da altrettanto crescenti elementi di precarietà: dalla costante riduzione dei nuclei familiari monoreddito - fenomeno che genera un accentuato problema di organizzazione dei tempi e degli orari delle famiglie (conciliazione dei tempi di convivenza, di assistenza dei figli o familiari e tempi di lavoro delle persone conviventi, orari spesso diversi e mutevoli nel corso dell'anno) - alla crescita rapida delle richieste di flessibilità rivolte a ciascun attore della comunità. D'altro canto, i soggetti che, tra gli altri, devono assicurare risposte adeguate (gli operatori pubblici) sono anch'essi portatori di interessi individuali non sempre coerenti con le logiche che assegnano alla Pubblica Amministrazione un ruolo più attivo per fronteggiare la crescente complessità dell'organizzazione dei tempi di vita e di produzione. In tale contesto, la difficoltà maggiore è rappresentata dalla ricerca di un adeguato equilibrio tra interessi dei lavoratori e esigenze della comunità di riferimento.

E' prevedibile che l'evoluzione del fenomeno prosegua verso maggiori livelli di complessità da cui scaturirà l'esigenza di esplicitare un ruolo di governo sempre più incisivo, caratterizzato da processi decisionali partecipati capaci di generare soluzioni largamente condivise.

Il Comune ha già avviato, nel 2006, la progettazione dei tempi e degli orari su base intercomunale (Piano Territoriale degli Orari P.T.O.), sviluppando un progetto di coordinamento degli orari dei servizi pubblici e di interesse pubblico di Comuni membri dell'Associazione dei Comuni per l'Adda. Il progetto, cofinanziato dalla Regione Lombardia, si occuperà anche di strutturare i processi di aggiornamento e di "governo dei tempi" al fine di fornire ai "decisionari" appartenenti a organizzazioni diverse (Pubbliche amministrazioni, Aziende, ecc.) un coerente ed organico quadro di riferimento.

La conclusione delle intese con le Organizzazioni Sindacali ha consentito di avviare la progettazione di un'unità di servizio destinata a rendere

re ancora più elastico e accessibile il contatto con i servizi comunali. Il progetto, denominato "Sportello polifunzionale" persegue, tra gli altri, l'ambizioso obiettivo di far assumere al Comune anche il ruolo di facilitatore, verso i cittadini, nei rapporti con l'articolato arcipelago dei servizi pubblici o di interesse pubblico.

L'azione è diretta ad agevolare l'organizzazione dei tempi di vita delle persone e delle formazioni sociali ampliando i momenti di contatto con le unità che erogano prestazioni pubbliche o di interesse pubblico presso le sedi istituzionali.

IV Gli obiettivi 2006

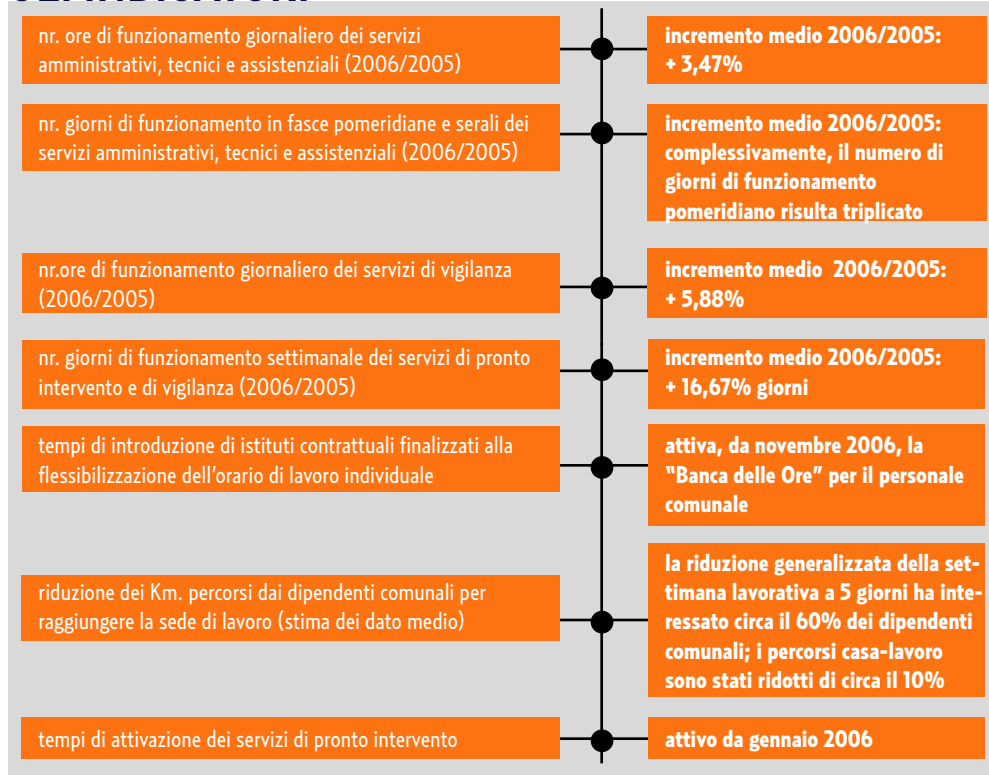
Per il 2006, coerentemente con il percorso programmato nel medio periodo diretto verso l'accentuazione del ruolo di servizio alla città dell'organizzazione pubblica, gli obiettivi del Comune di Trezzo sono stati:

- Avvio e conclusione dei processi di concertazione e contrattazione sui seguenti aspetti della gestione dei contratti di lavoro dei dipendenti comunali:
 - orari di funzionamento giornaliero dei servizi amministrativi, tecnici e assistenziali;
 - giorni di funzionamento settimanale in fasce pomeridiane e serali dei servizi amministrativi, tecnici e assistenziali;
 - orari di funzionamento giornaliero dei servizi di vigilanza;
 - giorni di funzionamento settimanale dei servizi di pronto intervento e di vigilanza;
 - introduzione di istituti contrattuali finalizzati alla flessibilizzazione dell'orario di lavoro individuale (banca delle ore).
- L'avvio dei servizi di pronto intervento mediante affidamento a Società controllata.

V La valutazione dei risultati

Per la valutazione del grado di efficacia delle azioni programmate, è possibile formulare alcune considerazioni. Nel corso dell'anno 2006, è stata ampliata la fascia oraria di funzionamen-

GLI INDICATORI



to giornaliero dei servizi amministrativi, tecnici e assistenziali, così come è aumentato il numero di giorni di funzionamento in fasce pomeridiane e serali.

Risulta esteso anche l'orario di funzionamento giornaliero dei servizi di vigilanza, nonché il numero dei giorni di funzionamento settimanale dei servizi di pronto intervento e di vigilanza. Come strumento di conciliazione dei tempi di lavoro con i tempi di vita dei lavoratori, è stata introdotta, con uno specifico accordo, la Banca delle Ore.

Sono stati attivati servizi di pronto intervento relativamente alla viabilità, alla pubblica illuminazione e alla manutenzione degli edifici pubblici, grazie al contratto di servizio concluso con la controllata ATOS S.r.l., Società che ha rilevato dal Comune il ramo d'azienda corrispondente alla gestione delle manutenzioni e alla gestione dei

servizi di igiene ambientale.

L'effetto sull'utenza dei servizi sarà oggetto di valutazione nel corso del 2007 mediante rilevazione analitica dei contatti nelle fasce orarie aggiuntive di apertura.

L'ampliamento degli orari di funzionamento dei servizi ha prodotto un incremento dei tempi di contatto e collaborazione tra le ripartizioni organizzative comunali e una più ampia raggiungibilità telefonica e WEB degli operatori da parte degli utenti, anche oltre le ore di apertura al pubblico.

L'attività si è sviluppata nei tempi programmati.

VI I benefici per i portatori di interesse

Per i lavoratori comunali: l'attivazione della Banca delle Ore ha comportato una maggiore oppor-

tunità di conciliazione tra i tempi di lavoro ed i tempi di vita dei lavoratori. Si è riscontrato, come elemento di difficoltà, l'aumento del numero complessivo di rientri pomeridiani, compensato, per lo più, dalla eliminazione del sabato lavorativo costante (in taluni settori, il servizio del sabato è assicurato mediante turnazione).

Per quanto riguarda le persone e le famiglie residenti e non residenti: le azioni intraprese hanno facilitato l'incremento delle opportunità di contatto con i servizi comunali e la conseguente facilitazione nell'organizzazione dei tempi di vita e di lavoro.

Per quanto riguarda le istituzioni pubbliche: il principale beneficio è rappresentato dall'incremento dei tempi di relazione con le organizzazioni funzionanti anche nelle ore pomeridiane.

Per quanto riguarda le aziende e professionisti: le iniziative del Comune hanno facilitato le relazioni e hanno generato una semplificazione dell'organizzazione interna dei tempi di lavoro.

Rispetto all'ambiente: riduzione dei chilometri percorsi complessivamente dai dipendenti per raggiungere la sede di lavoro, in ragione della diminuzione dei giorni di lavoro settimanale.

Nel corso del 2007, saranno attivati momenti di raccolta dei riscontri da parte dei portatori di interesse al fine di valutare concretamente l'efficacia delle misure adottate.

I servizi forniti dal Comune hanno un'utenza tendenzialmente stabile. Gli effetti ottenuti tendono pertanto a qualificarsi più sul versante della qualità dei rapporti piuttosto che della capacità di attrazione di nuova utenza.

VII Innovazione e rilevanza strategica

Il confronto con realtà limitrofe evidenzia una quantità generalmente maggiore di ore di aper-

tura al pubblico e di orario di servizio, sia nell'estensione giornaliera che settimanale.

Ad esempio: il Comune di Cassano d'Adda assicura l'apertura al pubblico degli uffici tecnici per tre giorni settimanali, con previsione di un solo giorno di apertura pomeridiana. L'apertura limitata ad alcuni giorni settimanali è prevista anche per l'ufficio tributi.

Per gli uffici tecnici, il Comune di Capriate San Gervasio assicura l'apertura al pubblico tutte le mattine (ma solo dalle 09.00 alle 12.00) e un solo pomeriggio (dalle 15.30 alle 17.30). L'ufficio tributi apre 5 giorni alla settimana al mattino (il martedì è previsto il ricevimento su appuntamento).

Il Comune di Vaprio d'Adda assicura l'apertura generalmente al mattino su sei giorni e in un solo pomeriggio (generalmente il giovedì), fino alle ore 16.00.

L'articolazione degli orari di lavoro finalizza-

ta all'estensione degli orari di servizio è stata resa possibile anche dall'introduzione di nuove procedure gestionali informatiche, innovazione che ha permesso di ridurre la necessità di compresenza del personale consentendo una più agevole rintracciabilità dei documenti e la facilitazione dell'interazione mediante la condivisione di procedure e archivi. E' stata inoltre privilegiata la dotazione di computer portatili, al fine di agevolare anche l'organizzazione dei tempi di lavoro al di fuori della sede municipale.

La riforma delle politiche degli orari ha quindi accompagnato una generale e profonda riforma dei processi di lavoro con un'accelerazione significativa dei processi di automazione. La rilevanza strategica delle politiche sugli orari, nel quadro delle finalità generali dell'azione amministrativa, è assolutamente elevata, condizionando esse una grande quantità di obiettivi settoriali.

