



Comune di Bibbiano

# **Carta del servizio**

**BIBLIOTECA COMUNALE DI BIBBIANO**

## LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DELLA CARTA:

- **1. Premessa** pag. 2
  - Orario
  - Cos'è e perché una Carta del servizio
  - I principi fondamentali definatori della biblioteca pubblica
- **2. Principi e Finalità di Erogazione del Servizio** pag. 4
  - Principi
  - Finalità
  - Criteri di erogazione del servizio al pubblico
  - Cooperazione interbibliotecaria
- **3. Strumenti per l'erogazione del servizio** pag. 6
  - Sede
  - Risorse Umane: Personale
  - Il patrimonio documentario
  - Incremento del patrimonio documentario
  - Scarto del patrimonio documentario
- **4. Principali Servizi Erogati** pag.8
  - Servizio di Lettura e Consultazione
  - I cataloghi
  - Supporto nelle operazioni di ricerca del materiale
  - Prestito domiciliare
  - Ritardi nella consegna
  - Deterioramento o mancata riconsegna
  - Servizi per bambini e ragazzi
  - Promozione alla lettura
  - Servizio interbibliotecario provinciale
  - Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca
  - Servizio di fotocopie
  - Servizi telematici
  - Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente
- **5. Informazione e partecipazione** pag.13
  - Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti
  - Rapporti con le associazioni
  - Informazione agli utenti
  - Diritti e doveri
- **6. I Risultati gli obiettivi e le tariffe** pag.16
  - Risorse della biblioteca
  - Indicatori di prestazione
  - Tariffe

## 1 - PREMESSA

COMUNE DI BIBBIANO		
Biblioteca Comunale, Piazza Damiano Chiesa 1/1, 42021 Bibbiano		
Biblioteca	Tel. 0522.253230/31	Fax 0522.253233
Comune	Tel. 0522.253211	Fax. 0522.882354
Posta elettronica: biblioteca@comune.bibbiano.re.it		

### Orario

L'orario di apertura è il seguente:

Orario di apertura invernale

	<b>lunedì</b>	<b>martedì</b>	<b>mercoledì</b>	<b>giovedì</b>	<b>venerdì</b>	<b>sabato</b>	<b>Ore totali</b>
<b>mattina</b>	chiuso	chiuso	9.00-13.00	chiuso	chiuso	9.00-13.00	8
<b>pomeriggio</b>	15.00-18.45	15.00-18.45	chiuso	15.00-18.45	15.00-18.45	chiuso	15
<b>Ore totali</b>	3.45	3.45	4	3.45	3.45	4	<b>23</b>

Orario estivo (nel periodo di chiusura scolastica)

	<b>lunedì</b>	<b>martedì</b>	<b>mercoledì</b>	<b>giovedì</b>	<b>venerdì</b>	<b>sabato</b>	<b>Ore totali</b>
<b>mattina</b>	chiuso	9.00-13.00	9.00-13.00	chiuso	9.00-13.00	9.00-13.00	16
<b>pomeriggio</b>	chiuso	chiuso	chiuso	16.00-19.00	chiuso	chiuso	3
<b>sera</b>	chiuso	chiuso	20.00-22.30	chiuso	Chiuso	chiuso	<b>2,5</b>
<b>Ore tot.</b>	-	4	6,5	3	4	4	<b>21,5</b>

### *Cos'è e perché una Carta del servizio*

Nella Carta del servizio ogni **soggetto erogatore di un servizio pubblico** predefinisce e rende noti all'esterno i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività:

- 1) i **fattori di qualità**, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- 2) gli **standard**, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
- 3) la **valutazione**, cioè i meccanismi approntati per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;
- 4) le **procedure di reclamo**, cioè i mezzi o i rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto prima che il conflitto sfoci in una fase patologica contenziosa.

L'assunzione di regole, criteri, procedure, oltre ad essere esplicitate sulla carta, devono corrispondere a reali comportamenti tenuti nell'erogazione del servizio.

Il Comune di Bibbiano, unitamente alla Provincia di Reggio Emilia e i Comuni aderenti al Sistema bibliotecario provinciale ritengono opportuno, nello spirito sopra descritto, procedere all'adozione delle Carte dei servizi, anche in ragione del forte sviluppo che tali servizi hanno avuto nella suddetta area.

### ***I principi fondamentali definatori della biblioteca pubblica***

**La biblioteca pubblica** concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

**La biblioteca pubblica** è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

**La biblioteca pubblica** è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

**La biblioteca pubblica** si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscalità generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

## 2 - PRINCIPI E FINALITÀ Di erogazione del SERVIZIO

### *Principi*

Il Comune di Bibbiano riconosce il diritto all'informazione e alla documentazione, come momento essenziale per la crescita civile e sociale dei cittadini; individua la Biblioteca comunale ad operare come centro informativo locale che rende prontamente disponibile per tutti i suoi utenti ogni genere di conoscenza ed informazione. I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'eguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale, nonché secondo principi di imparzialità, continuità e regolarità; in particolare la Biblioteca opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

### *Finalità*

Il Comune di Bibbiano riconosce le seguenti finalità come prioritarie per il Servizio Bibliotecario Comunale:

- a) realizzare l'ispirazione del *Manifesto Unesco sulle Biblioteche Pubbliche*;
- b) raccogliere, ordinare e predisporre per il pubblico **documenti su qualsiasi supporto**, anche video, sonori, multimediali e telematici;
- c) raccogliere e valorizzare la documentazione relativa al territorio comunale, al fine di custodire e trasmettere la **memoria storica locale**;
- d) raccogliere, ordinare e predisporre opere per le **minoranze etniche e linguistiche** presenti nel territorio comunale e promuovere con le stesse il criterio di reciprocità;
- e) tutelare e valorizzare il patrimonio librario e documentario raro e di pregio se compreso nelle proprie raccolte, curandone anche l'arricchimento nelle aree tematiche e tipologiche che ne contraddistinguono il profilo culturale;
- f) fornire un servizio culturale di appoggio alla scuola d'obbligo, tramite accordi con le istituzioni scolastiche per l'utilizzo più efficace della Biblioteca da parte degli insegnanti e degli alunni;
- g) soddisfare le esigenze di istruzione e di svago di ogni categoria e fascia d'età di cittadini e costituire un'utile alternativa alle occupazioni del tempo libero;
- h) eliminare gli ostacoli di ordine fisico e culturale che impediscono a **speciali categorie di cittadini** l'utilizzo della Biblioteca, facilitando l'accesso ai servizi anche da parte dei cittadini svantaggiati, tramite l'acquisto di strumentazioni adeguate e quant'altro serve allo scopo;
- i) promuovere **studi e ricerche di rilevanza locale**, individuando poi le migliori forme di promozione del materiale prodotto;
- j) promuovere **il diritto alla lettura e allo studio**, raccordandosi con le associazioni territoriali e con le istituzioni scolastiche, e adoperandosi come centro di iniziativa e di supporto per azioni che abbiano come scopo **l'educazione permanente**;
- k) organizzare e collaborare all'organizzazione di **incontri, dibattiti, mostre e quant'altro** sia individuato per la crescita culturale dei cittadini;
- l) adoperarsi per il prestito **interbibliotecario**;

### *Criteri di erogazione del servizio al pubblico*

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza), e mira alla più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tali principi e si impegna a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

### ***Cooperazione interbibliotecaria***

Sulla base delle leggi nazionali e regionali e mediante apposite convenzioni e accordi di programma, il Comune promuove l'integrazione della Biblioteca Comunale nel sistema territoriale, cooperando a tal fine con le biblioteche, gli archivi e le istituzioni culturali, educative e documentarie.

Sono inoltre promossi la costituzione e il razionale sviluppo del sistema bibliotecario del territorio reggiano, d'intesa con la Provincia.

### 3 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### *Sede*

La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile, situato nella piazza principale del paese. L'edificio della biblioteca non ha **barriere architettoniche**, è fornito di **arredi, attrezzature e tecnologie adeguate**, è dotato di una buona **segnaletica esterna e interna**. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. **Igiene e sicurezza** dei locali sono costantemente controllati. Un **equilibrio fra spazi per magazzino**, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra **sale di lettura** individuale e sale per attività di gruppo, ovvero **per servizi speciali** di consultazione e studio (documentazione locale, Internet ecc.).

In prossimità della Biblioteca esistono parcheggi capienti, e un piccolo spazio-giardino è ricavato al suo esterno per poter essere utilizzato nei mesi estivi.

#### *Risorse Umane: Personale*

Il personale assegnato opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

#### *Il patrimonio documentario*

Nella Biblioteca sono presenti le seguenti sezioni:

- Narrativa, con volumi classificati per genere e in ordine alfabetico per autore, e contrassegnati da etichette con sigla NE (Narrativa Erotica), NG (Narrativa Gialla), NR (Narrativa Rosa), NH (Narrativa Horror), NF (Narrativa Fantascienza e Fantasy), NM (Narrativa metafisica e filosofica), NS (Narrativa Storica), NX (Narrativa Varia).
- Narrativa in lingua originale, con volumi classificati in ordine alfabetico per autore, e contrassegnati da etichette con sigla NO.
- Saggistica, con volumi classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey e contrassegnati da un'etichetta con la specifica annotazione del metodo sopra citato.
- Sola Consultazione, con volumi classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey e contrassegnati da un'etichetta con sigla SC.
- Storia Locale, con volumi classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey e contrassegnati da un'etichetta con sigla RE.
- Emeroteca, con riviste di vario genere e tipo.
- Prime letture per bambini in età prescolare, con volumi archiviati per forma e dimensioni, contrassegnati con etichette PLR.
- Narrativa ragazzi, con volumi classificati per fascia d'età e genere ed in ordine alfabetico per autore, e contrassegnati da etichette con sigla R6 (6-8 anni), R9 (9-11 anni), R12 (12-14 anni).
- Saggistica Ragazzi, con volumi classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey e contrassegnati da un'etichetta con sigla R.

### ***Incremento del patrimonio documentario***

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

1. dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario effettuato, sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità e dei contratti per quanto attiene alla scelta dei fornitori ed alla approvazione dell'ammontare della spesa;
2. da donazioni ad opera di enti o privati.

### ***Scarto del patrimonio documentario***

Le unità bibliografiche e documentarie, regolarmente inventariate, che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte del Servizio saranno segnalate in apposite liste e scaricate dai registri di inventario con atto del competente organo comunale.

Il materiale documentario, non avente carattere raro o di pregio, che non assolva più alla funzione informativa in base alle norme internazionali S.M.U.S.I. (opere Scorrette e con informazione inattuale; Mediocri, superficiali e ordinarie; Usate, deteriorate e di sgradevole presenza; Superate; Inappropriate o incoerenti con la raccolta.) potrà formare oggetto di cessione gratuita a Cooperative sociali iscritte alla sezione B dell'Albo Regionale e scuole aventi sede nel territorio comunale, altre biblioteche di piccole dimensioni qualora quest'ultime risultino interessate a tale cessione; nel caso in cui nessuno di questi soggetti con le caratteristiche sopra elencate sia interessato alla cessione, il materiale potrà essere donato ad Enti od Associazioni benefiche. Il dirigente responsabile potrà disporre in merito mediante apposito provvedimento.

## 4 – PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

### ***Servizio di Lettura e Consultazione***

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La Biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono, parallelamente alle collezioni librerie, e compatibilmente con le risorse disponibili, sviluppa un'attenta politica di acquisizione dei materiali di tipo video, sonoro, multimediale.

Tutti i documenti della Biblioteca sono collocati ad accesso diretto del pubblico e liberamente consultabili ad eccezione di quelli collocati in deposito e di quelli che per ragioni di sicurezza (perché di particolare pregio, per rarità, o per il cattivo stato di conservazione) o per motivi contingenti legati a operazioni interne alla Biblioteca ne siano momentaneamente o definitivamente esclusi. I documenti collocati in deposito sono liberamente consultabili facendone richiesta al personale. La consultazione è libera.

I libri consultati non devono essere rimessi al loro posto ma lasciati sui tavoli o restituiti al personale della Biblioteca.

### ***I cataloghi***

Nella Biblioteca di Bibbiano il catalogo corrente è consultabile tramite computer posti a disposizione del pubblico.

Il catalogo computerizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto, classificazione, l'accesso per titolo, per editore, per anno e per luogo di edizione.

Su richiesta (da presentare al banco prestito) è possibile ottenere la stampa delle interrogazioni desiderate.

La Biblioteca mette a disposizione, accanto alle stazioni di interrogazione, brevi istruzioni sull'utilizzo del programma d'interrogazione.

Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può sempre rivolgere le proprie domande al personale o chiederne l'aiuto.

### ***Supporto nelle operazioni di ricerca del materiale***

Il personale in servizio coadiuva il lettore, su richiesta, nella ricerca di documenti (libri, cd, ecc.), sia che essi siano di proprietà della Biblioteca Comunale stessa sia attraverso verifiche di reperibilità in altre biblioteche.

L'assistenza o consulenza è garantita anche a distanza ad utenti che si rivolgono alla Biblioteca anche via postale o telematica, nei modi e nei tempi delle risorse utilizzabili.

Non è invece di competenza del personale della Biblioteca l'assistenza nella realizzazione di ricerche, scolastiche e non, o il reperimento, tramite mezzi informatici, di informazioni di natura diverse da quelle sopra specificate.

## ***Prestito domiciliare***

Il prestito è libero e gratuito.

Sono ammessi al prestito, se muniti di apposita tessera di iscrizione:

- i residenti nella provincia di Reggio Emilia;
- i domiciliati nel comune di Bibbiano;
- coloro che cerchino per particolari e documentati motivi di studio volumi non reperibili altrove.

Per ottenere la tessera di iscrizione è necessario presentare un documento di riconoscimento e comunicare i dati richiesti al personale della Biblioteca. Per l'iscrizione di minori, sprovvisti di documento di riconoscimento, sarà necessaria la presenza di un tutore legale o di un insegnante. Ogni cambiamento di indirizzo dovrà essere comunicato alla Biblioteca.

La tessera di iscrizione, nominativa e non cedibile, possiede un codice a barre identificativo dell'Utente e consente di procedere a operazioni di carico/scarico dei materiali in prestito solo esclusivamente a nome dell'intestatario.

La tessera deve essere presentata agli operatori ogni qualvolta devono effettuarsi operazioni di prestito dei materiali. Senza la tessera di iscrizione le procedure automatizzate non potranno essere effettuate.

In caso di smarrimento della tessera, potrà esserne rilasciato un duplicato, dietro il pagamento di una tariffa come stabilito dalla Giunta Comunale.

Ciascun utente può prendere in prestito **fino a un massimo di 4 documenti contemporaneamente** e ha l'obbligo di riportarli entro 30 giorni. E' altresì possibile prendere a prestito fino ad un massimo di 3 DVD contemporaneamente con l'obbligo di restituzione entro 7 giorni.

E' possibile, su richiesta anche telefonica, ottenere il rinnovo del prestito - 30 giorni per i libri e 7 giorni per i DVD - purché il materiale non sia stato prenotato da un altro utente. Si può rinnovare il prestito per massimo 2 volte.

Deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal bibliotecario. Ad uffici, scuole ed altri consimili soggetti che ne abbiano fatta motivata richiesta potrà essere consentito derogare ai limiti di tempo e di numero anche per determinati periodi di tempo e specifiche categorie di opere.

I documenti possono essere prenotati, se in prestito. La Biblioteca provvederà a informare l'utente non appena il documento prenotato sarà disponibile e il ritiro del libro dovrà avvenire entro 6 giorni dalla comunicazione.

Sono esclusi dal prestito:

- a) le enciclopedie e i dizionari;
- b) i libri rari, di particolare pregio e valore economico;
- c) i libri in pessimo stato di conservazione;
- d) i periodici limitatamente al numero più recente;
- e) i documenti che non possono essere prestati a norma delle leggi vigenti in materia di diritto d'autore.

La restituzione dei documenti deve avvenire mediante consegna al personale in servizio, attendendo il proprio turno. Nel caso in cui siano invece lasciati incustoditi sul bancone o sui tavoli della Biblioteca, il lettore risponderà in caso di smarrimento dei volumi stessi.

Particolari condizioni possono essere previste per il prestito nei confronti di speciali categorie di cittadini (portatori di handicap, non vedenti o udenti, lungodegenti, ...) impossibilitati a frequentare la sede bibliotecaria.

La Biblioteca si riserva comunque di escludere temporaneamente dal prestito o dalla lettura qualsiasi volume sia per ragioni di lavorazione interna sia di tutela.

### ***Ritardi nella consegna***

Trascorso il termine previsto per la restituzione del documento preso in prestito, l'utente riceverà un sollecito da parte della Biblioteca. E' previsto il pagamento di una sanzione pari a € 1,00 per ogni settimana, nel caso siano stati registrati ritardi superiori a 1 settimana dal termine previsto per la riconsegna. E' prevista l'esclusione per 6 mesi dal servizio nel caso in cui siano stati registrati ritardi nella consegna superiori ai 3 mesi; l'esclusione sarà definitiva nel caso l'utente non abbia intenzione di restituire un'opera o alla terza esclusione temporanea dal servizio (tale avviso va spedito con raccomandata A.R.).

### ***Deterioramento o mancata riconsegna***

L'utente è responsabile del materiale preso in prestito. In caso di smarrimento o di grave danneggiamento l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca versando un importo pari al doppio del prezzo di copertina.

### ***Servizi per bambini e ragazzi***

La Biblioteca di Bibbiano svolge un servizio specifico per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico vario per tipologia e contenuti.

Nella Sezione speciale per ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze degli utenti.

Le raccolte e i servizi comprendono i materiali tradizionali così come le nuove tecnologie.

La Biblioteca di Bibbiano svolge tale servizio in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

### ***Promozione alla lettura***

La biblioteca pubblica organizza iniziative volte a promuovere la lettura per ragazzi e l'utilizzo della biblioteca.

La biblioteca pubblica promuove attività di gioco e di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie relative ai materiali per ragazzi.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

### ***Prestito Interbibliotecario Provinciale:***

Nel caso non si trovino i libri presso la nostra Biblioteca, è possibile contare su un catalogo di **700.000** volumi delle altre circa **46** Biblioteche che fanno parte del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia.

Con la tessera d'iscrizione si ha libero accesso al prestito in tutte le altre Biblioteche del Sistema, attenendosi al regolamento in vigore in ognuna di esse.

E' possibile usufruire del Servizio di Prestito Interbibliotecario e far pervenire, tramite furgone, il volume nella nostra sede. L'arrivo dei volumi richiesti è previsto, con cadenza settimanale, nella giornata di Giovedì. Il servizio non è attivo nel mese di agosto e nel periodo natalizio.

L'utente sarà avvisato della disponibilità del documento richiesto.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario è di norma di 8 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dalla Provincia di Reggio Emilia gestore del servizio.

### ***Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca***

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

### ***Servizio di fotocopie***

Le fotocopie di tutto il materiale esistente in Biblioteca possono essere effettuate secondo le vigenti norme sul diritto d'autore.

Non possono essere effettuate fotocopie di materiale esterno alla Biblioteca stessa.

Il costo delle fotocopie è il seguente:

- Fotocopia formato A4 € 0,10
- Fotocopia formato A4 fronte-retro € 0,15
- Fotocopia formato A3 € 0,20
- Fotocopia formato A3 fronte-retro € 0,30

E' previsto uno sconto di € 0,05 a copia per chi effettua più di 50 copie, in maniera autonoma.

Sono escluse dal pagamento le istituzioni scolastiche nelle persone dei capi d'istituto e del corpo insegnante, per motivi di documentazione a fini didattici, nonché le associazioni culturali operanti nel Comune.

### ***Servizi telematici***

I computer a disposizione del pubblico possono essere utilizzati per la battitura di testi con finalità di ricerca o culturali, o per il collegamento a Internet.

L'accesso al servizio può essere prenotato, mediante comunicazione alla Biblioteca. E' possibile accedere senza prenotazione solo nel caso in cui le postazioni non siano state già prenotate per l'orario e per il giorno richiesto.

Al servizio può accedere non più di una persona alla volta, per computer.

Il servizio, a meno che non sia utilizzato per ricerche bibliografiche, è in ogni caso limitato ad un massimo di 2 ore giornaliere e 5 ore settimanali, per persona.

Sui computer in dotazione NON può essere installato alcun software se non quelli già in dotazione alla macchina, e non possono essere manomessi file. In caso di violazione, l'utente potrà essere sospeso dal servizio, in via temporanea o definitiva, e potrà eventualmente essere perseguito a norma di legge in caso di violazioni sulle norme del diritto d'autore.

L'accesso al servizio è riservato agli utenti di età superiore ai 14 anni. In ogni caso, per gli utenti minorenni, l'accesso ai computer è subordinato alla compilazione di un modulo di iscrizione al servizio Internet da parte dei genitori.

Il costo dei servizi telematici è il seguente:

- |  |          |
|--|----------|
| • Utilizzo del collegamento a internet per 1 ora                           | € 2,00   |
| • Utilizzo del collegamento a internet per 30 minuti                       | € 1,00   |
| • Utilizzo del collegamento a internet da parte di minorenni per 1 ora     | € 1,50   |
| • Utilizzo del collegamento a internet da parte di minorenni per 30 minuti | € 0,75   |
| • Sconto per i possessori di Carta Giovani                                 | € 0,50   |
| • Utilizzo del collegamento a internet per ricerche bibliografiche         | gratuito |
| • Utilizzo del computer per operazioni di battitura testi                  | gratuito |
| • Stampa in bianco e nero da internet                                      | € 0,20   |
| • Stampa a colori da internet  | € 1,00   |
| • Fornitura Floppy Disk per salvataggio dati                               | € 2,00   |
| • Fornitura CD-ROM per salvataggio dati                                    | € 2,00   |

### ***Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente***

Il personale della Biblioteca è autorizzato a:

- provvedere a far allontanare dai locali della Biblioteca le persone che disturbano i lettori o abbiano un comportamento scorretto nei confronti del personale o danneggino gli oggetti della Biblioteca o non rispettino le norme previste dal presente regolamento;
- obbligare a risarcire per intero i danni arrecati a oggetti e cose;

## 5 - informazione e partecipazione

### ***Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti***

Gli utenti devono essere sempre informati delle decisioni che li riguardano, comprese le motivazioni, e possono presentare **reclami** per iscritto al Responsabile del Servizio riguardanti qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi contenuti in questo Regolamento. Inoltre gli utenti, in forma singola o associata, possono avanzare proposte per migliorare i servizi e per l'acquisizione di nuovi documenti, tramite apposito modulo.

Il Comune provvederà ad informare il richiedente dell'esito della proposta.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sul diritto d'accesso), con i limiti previsti da questa, e dalla L. 196/2003 (legge sulla privacy).

### ***Customer satisfaction***

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso sarà verificato attraverso un'indagine annuale somministrata ad una fascia d'utenza specifica e ogni 5 anni attraverso un questionario più approfondito da somministrare a tutti gli utenti attivi.

Dei risultati delle indagini di customer satisfaction e dei progetti e delle iniziative conseguenti si darà completa informazione all'utenza

### ***Informazione agli utenti***

La biblioteca annualmente rende pubblici:

1. i dati sulle performances di servizio previste dalla Carta relativamente ai dati statistici riferiti ai prestiti e ai budget, paragonati con quelli degli anni precedenti;
2. gli eventuali risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
3. l'eventuale piano di sviluppo delle raccolte;

### ***Diritti e doveri***

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

*L'amministrazione locale deve:*

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse compatibilmente con i vincoli economici e normativi, le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento;

*Il personale deve:*

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

*L'utente deve:*

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite

- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di introdurre animali, il divieto di tenere accesi i telefoni cellulari
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale

*Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.*

La presente Carta del Servizio di Biblioteca del Comune di Bibbiano è accompagnata da:

1. Scheda delle risorse della Biblioteca di Bibbiano nell'anno in corso e raffronto con gli anni precedenti.
2. i dati statistici riferiti ai prestiti e ai budget e le risorse assegnati alla Biblioteca relativi al 31.12 dell'anno scorso, paragonati con quelli degli anni precedenti.
3. Riepilogo delle tariffe per l'anno in corso.
4. questionario annuale da somministrare per fasce d'utenza

## 6 - I risultati, gli obiettivi e le tariffe

della Biblioteca di Bibbiano

L'attenzione alla qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti è diventata un obiettivo sempre più importante per i Servizi Bibliotecari della Provincia di Reggio Emilia.

Per questo motivo la Biblioteca di Bibbiano si è fatta carico di mettere sotto osservazione i servizi da lei erogati.

La qualità della biblioteca si basa sul fatto che deve essere facilmente raggiungibile, deve avere spazi per leggere studiare consultare i documenti di cui la biblioteca dispone, deve avere ampi orari di apertura adeguati alle diverse esigenze degli utenti che studiano o lavorano; deve avere un patrimonio ricco e aggiornato, una varietà di strumenti a disposizione; la consultazione dei documenti e il loro prestito devono essere semplici e rapidi.

Per analizzare questi fattori, sono stati identificati alcuni indicatori che rappresentano le componenti più significative del servizio erogato .

## Risorse della biblioteca

Servizio bibliotecario del Comune di Bibbiano

Risorse	Parametri	Valori anno in corso	Valori anno precedente 2009	Valori 2 anni fa 2008	Indicatori della biblioteca anno in corso	Indicatori provinciali anno scorso - 2009	Indicatori provinciali 2 anni fa - 2008
Sede	Superficie al pubblico	Mq 250	Mq 250	Mq 250	mq/10 abit. 0,25 mq	mq/10 abit. 0,3 mq	mq/10 abit. 0,3 mq
	Numero posti a sedere	n. 30	n. 30	n. 30			
	Orario di apertura	Ore tot. 23 – invernale 21,5 - estivo	Ore tot. 23 – invernale 21,5 - estivo	Ore tot. 23 – invernale 21,5 - estivo			

Risorse	Parametri	Valori anno in corso	Valori anno prec.	Valori 2 anni fa	Indicatori della biblioteca anno in corso	Indicatori provinciali anno scorso	Indicatori provinciali 2 anni fa
Documenti	Volumi moderni	n. 16726	n. 16215	n.15384	Volumi/abit. 1,69	Volumi/abit. 1	Volumi/abit. 1
	<i>Di cui per ragazzi</i>	n.6416	n.6171	n.5770	Volumi/ragazzi 3,97	Volumi/ragazzi 1	Volumi/ragazzi 1
	Periodici	n. 16	n. 16	n. 16	Period./1000 ab. 1,6	Period./1000 ab. 5	Period./1000 ab. 5

<b>Risorse</b>	<b>Parametri</b>	<b>Valori anno in corso</b>	<b>Valori anno precedente</b>	<b>Valori 2 anni fa</b>
Risorse Umane	Addetti totali	F.T.E. 1,07	F.T.E. 1,07	F.T.E. 1,17
	Di cui di ruolo	F.T.E. 1,07	F.T.E. 1,07	F.T.E. 1,17

<b>Risorse</b>	<b>Parametri</b>	<b>Valori anno in corso</b>	<b>Valori anno precedente</b>	<b>Valori 2 anni fa</b>
Opportunità e servizi	Accessi catalogo informatizzato	n. 1	n. 1	n. 1
	Accessi a Internet	n. 2	n. 2	n. 2
	Lettori di CD-Rom	n. 2	n. 2	n. 2
	Fotocopiatrice	n. 1	n. 1	n. 1

<b>Risorse</b>	<b>Parametri</b>	<b>Valori anno in corso</b>	<b>Valori anno precedente</b>	<b>Valori 2 anni fa</b>
Risorse finanziarie	Spesa per acquisto documenti	€ 10.500,00	€ 15.100,00	€ 17.500,00
	Spesa per promozione alla lettura	€ 4.000,00	€ 4.000,00	€ 5.000,00
	Totale	€ 14.500,00	€ 19.100,00	€ 22.500,00

# Indicatori di prestazione

Servizio bibliotecario del Comune di Bibbiano

	Indicatori al 31/12 /2009	Indicatori al 31/12/2008	Indicatori provinciali al 31/12/2008	Indicatori al 31/12 /2007	Indicatori provinciali al 31/12 /2007
Prestiti di volumi / Abitanti	2,33	2,53		2,59	
Volumi disponibili / Volumi prestati	1,27	1,43		1,54	
Volumi disponibili ragazzi / Volumi prestati ragazzi	1,64	1,84		2,02	
Prestito volumi per addetto	20228* / 985**	16538* / 6348**		13279* / 9122**	
Utenti complessivi / Abitanti	0,17	0,14		0,12	
Utenti residenti / Abitanti (Indice di penetrazione)	0,12	0,11		0,09	
Transazioni informative (a campione 2 sett. / anno)					
Visite in biblioteca per abitante (a campione 2 sett. / anno)					

*Si considerano utenti tutti coloro che abbiano effettuato almeno un prestito nell'anno di riferimento.*

\* Postazione 1

\*\* Postazione 2

# Tariffe

Servizio bibliotecario del Comune di Bibbiano

- Duplicato della tessera di iscrizione € 5,00
- Smarrimento di un documento cifra doppia del prezzo di copertina.
- Fotocopia formato A4 € 0,10
- Fotocopia formato A4 fronte-retro € 0,15
- Fotocopia formato A3 € 0,15
- Fotocopia formato A3 fronte-retro € 0,30

E' previsto uno sconto di € 0,05 a copia per chi effettua più di 50 copie, in maniera autonoma.

Sono escluse dal pagamento delle fotocopie le istituzioni scolastiche nelle persone dei capi d'istituto e del corpo insegnante, per motivi di documentazione a fini didattici, nonché le associazioni culturali operanti nel Comune.

Non possono essere effettuate fotocopie di materiale esterno alla Biblioteca stessa.

- Utilizzo del collegamento a internet per 1 ora € 2,00
- Utilizzo del collegamento a internet per 30 minuti € 1,00
- Utilizzo del collegamento a internet da parte di minorenni per 1 ora € 1,50
- Utilizzo del collegamento a internet da parte di minorenni per 30 minuti € 0,75
- Utilizzo del collegamento a internet per ricerche bibliografiche gratuito
- Utilizzo del computer per operazioni di battitura testi gratuito
- Stampa in bianco e nero da internet € 0,20
- Stampa a colori da internet € 1,00
- Fornitura CD-ROM per salvataggio dati € 2,00

## Questionario annuale

Fascia d'età \_\_\_\_\_

Da 1 a 5 esprima il livello di soddisfazione del servizio reso	1	2	3	4	5
Gli spazi dedicati all'utenza sono soddisfacenti					
La segnaletica all'interno della biblioteca è chiara					
Gli arredi sono confortevoli					
Gli orari di apertura del servizio sono agevoli alle mie esigenze					
Ritengo che i libri presenti siano vari					
Ritengo che i dvd presenti siano vari					
Ritengo che il settore novità segua il mio interesse nelle proposte mensili					
Il personale è cortese e disponibile alle richieste di aiuto					
Trovo sempre quello che cerco					
Il servizio di prestito interbibliotecario è celere e adeguato alle mie esigenze					
Il servizio di prestito al bancone è adeguato (non devo aspettare molto) e preciso					
Le iniziative proposte all'interno della biblioteca sono di mio gradimento rispetto all'oggetto trattato (laboratorio – narrazione)					
Le iniziative proposte all'interno della biblioteca sono di mio gradimento rispetto agli orari e alla periodicità					
Le riviste sono di mio interesse					

I pc a disposizione sono sufficienti					
I pc a disposizione e i programmi sono adeguati alle mie esigenze					
<i>Note e suggerimenti</i>					

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!!