



Comune di Copparo

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

**Approvato con delibera di Giunta Comunale
n. 21 del 23/03/2016**

Che cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno scritto che la biblioteca prende nei confronti dei suoi utenti, inoltre, descrive le modalità di erogazione dei suoi servizi e delle sue attività, assicura agli utenti la qualità dei servizi nel loro complesso, tenendo presenti gli standard stabiliti nella direttiva regionale. La carta dei servizi rende note le strategie di miglioramento continuo del servizio oltre a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

Si prevede una revisione della carta dei servizi ogni 5 anni ed aggiornamenti ogni qualvolta intervengano cambiamenti significativi, tenendo anche conto dei confronti e delle indicazioni fornite dall'utenza in modo tale da offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca, così che questa possa essere considerata punto fondamentale per un percorso di crescita e scoperta culturale.

La carta dei servizi della biblioteca comunale di Copparo rende noti gli elementi fondamentali sui quali essa basa la propria attività, ovvero:

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Fattori fondamentali, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività del servizio
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Standard, cioè i livelli o gli obiettivi qualitativi e quantitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Valutazioni, cioè i meccanismi messi in atto per verificare e controllare costantemente l'attività svolta, anche per realizzare i necessari miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disservizi, le modalità di controllo e di risposta alle stesse segnalazioni.

Principi generali della biblioteca

La biblioteca comunale di Copparo è un servizio pubblico e in quanto tale libero e gratuito; concorre così a garantire ai cittadini il diritto ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della

creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche.

La biblioteca, dunque è un punto d'accesso all'informazione e alla documentazione e in quanto tale rende prontamente disponibili a tutti i suoi utenti ogni genere di conoscenza.

Inoltre, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo valorizza le peculiarità storiche, etniche e geografiche svolgendo servizio di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

||

La biblioteca storia e patrimonio.

La biblioteca comunale di Copparo è stata fondata negli anni '50, da allora ha continuato ininterrottamente la sua attività, con diverse sedi nel corso degli anni. Oggi è collocata presso la Torre Estense (1540-1545) insieme alla sezione Ragazzi istituita nel 1989, il suo indirizzo è via Roma 20/b cap 44034 Copparo (FE) tel 0532/864633, email biblioteca@comune.copparo.fe.it.

La biblioteca comunale di Copparo è un servizio di pubblica lettura che aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale, in quanto facente parte del Polo Unificato Ferrarese (polo UFE).

Il suo patrimonio documentario diviso in tre servizi (biblioteca generale, sezione ragazzi, fonovideoteca) alla fine del 2015 è complessivamente pari a circa 52.000 documenti.

Nello specifico si hanno n° 25-30 periodici, n ca. °5000 cd musicali, n° ca. 550 dvd, n° ca. 13.000 libri per bambini e ragazzi e n° ca. 29.000 libri per adulti circa. Fanno, inoltre, parte del patrimonio della biblioteca: cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte, attrezzature ed arredi, immobili destinati ad ospitare strutture operative del servizio.

I documenti sono collocati a scaffale aperto seguendo prevalentemente la Classificazione Decimale Dewey e l'ordine alfabetico per autore nella narrativa, nella poesia e nel teatro, e sono direttamente accessibili al pubblico.

Servizi e accesso

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità l'accesso alla biblioteca è libero e gratuito. Possono accedere alla struttura anche le persone diversamente abili in quanto la struttura è dotata di un ascensore.

Gli utenti possono all'interno delle sale studio consultare materiale proprio. Il responsabile della biblioteca, al fine di migliorare l'uso dei servizi, può limitare o chiudere l'accesso alle sale per particolari esigenze di servizio, le eventuali chiusure vengono comunque rese note all'utenza con appositi avvisi.

Gli utenti possono avere accesso ai locali soltanto durante l'orario di apertura:

da martedì a sabato ore 9,00 -13,00

da lunedì a venerdì ore 14.30-18.30

Nel periodo estivo (da metà giugno a fine agosto): apertura pomeridiana 15-19 di lunedì, mercoledì e giovedì, apertura 9,00 – 13,00 tutte le mattine. Chiusura al sabato mattina nei mesi di luglio e agosto.

Gli utenti possono accedere liberamente e senza alcuna formalità ai seguenti servizi:

- Consultazione in sala di libri e periodici
- Studio in sala
- Informazioni bibliografiche e fattuali
- Attività di promozione della lettura e attività culturali.

Inoltre, è richiesta l'iscrizione, gratuita, per usufruire di ulteriori servizi, quali:

- Prestito personale di documenti (libri, audiolibri, DVD, Cd musicali, riviste)
- Prestito interbibliotecario e document delivery
- Navigazione in internet.

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido. Per i minori di 14 anni, è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci.

All'utente all'atto dell'iscrizione verrà, pertanto, rilasciata una tessera strettamente personale recante il proprio numero utente, da poter utilizzare all'interno di tutto il polo UFE. La tessera è gratuita e non ha una scadenza prestabilita.

Consultazione

Tutti possono accedere liberamente ai materiali della biblioteca disposti a scaffale aperto. Dietro richiesta, il personale fornisce informazioni sulla disposizione dei materiali disposti a scaffale.

E' consentita la consultazione di propri libri all'interno delle sale studio della biblioteca.

L'assistenza e la consulenza sono fornite dal personale anche a distanza, per via telefonica o telematica.

Le tesi del fondo Premio Zardi possono essere consultate previa richiesta al personale della biblioteca.

Gli utenti sono tenuti a trattare con la massima cura il materiale preso in consultazione, in caso di danni o atti di negligenza l'utente dovrà rifondere il danno.

La biblioteca non è comunque responsabile per gli oggetti e i libri personali smarriti o lasciati incustoditi all'interno della biblioteca.

Reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi elettronici della biblioteca e del Polo UFE, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteche mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone, inoltre, di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

In particolare i bibliotecari forniscono assistenza e informazioni su:

- [illegible]

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Servizi della biblioteca
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Consigli di lettura
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Eventi organizzati dalla biblioteca
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Informazioni di comunità

Il servizio di assistenza bibliografica e reference è a disposizione degli utenti, negli orari di apertura della biblioteca.

Tempi e modalità del servizio

Il servizio si impegna a fornire risposte accurate ed immediate ai propri utenti nel caso di ricerche giudicate dai bibliotecari non complesse.

In caso di richieste complesse o estese, i bibliotecari concordano con l'utente i tempi utili per la consegna dei risultati della ricerca (la richiesta sarà comunque evasa entro massimo 5 giorni lavorativi). Se l'informazione non è reperibile presso la biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione.

Per quanto riguarda le ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indicherà all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo.

Nel caso di quesiti medici/legali/informatici molto specifici si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata.

La biblioteca effettua servizio di reference su richiesta telefonica (per quesiti brevi e specifici che richiedono risposte e ricerche rapide da parte del bibliotecario) e tramite scambio epistolare (lettera, email). Alle richieste telefoniche per quesiti brevi e specifici il bibliotecario si impegna a rispondere immediatamente, compatibilmente con la presenza di altre richieste da parte di utenti presenti in biblioteca, e comunque entro 4 ore dalla richiesta.

Internet

La biblioteca comunale di Copparo riconosce l'importanza dell'informazione elettronica per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali, per questo mette a disposizione dell'utenza alcune postazioni.

Il servizio internet è gratuito.

Il *download* su supporti personali (chiavetta USB) è gratuito.

Il servizio Internet è utilizzabile da tutti i cittadini italiani e stranieri iscritti alla biblioteca, i minori devono essere autorizzati da un genitore o chi ne fa le veci.

Per accedere al servizio Internet è necessaria la prenotazione, che si può effettuare direttamente in biblioteca o telefonando al n°0532/864633.

Per garantire ad ogni utente la possibilità di accedere al servizio, la postazione può essere usata 1 ora al giorno. L'uso di Internet è consentito, di norma, a non più di due persone per postazione.

Servizi offerti

Durante il collegamento è possibile accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete e al servizio di posta elettronica su web. Dalle postazioni Internet della biblioteca è possibile navigare in rete, consultare, leggere e spedire messaggi di posta elettronica e inviare messaggi ai newsgroup.

Non è consentito

- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ immettere dati e programmi
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ alterare dati immessi da altri
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la funzione e le prestazioni
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware sui personale computer della biblioteca
- ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ scaricare software dalla rete.

Il mancato rispetto delle disposizioni può comportare una o più delle seguenti sanzioni:

interruzione della sessione

sospensione o esclusione dall'accesso al servizio

denuncia all'autorità giudiziaria.

La biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti in rete.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in Internet e per effettuare ricerche bibliografiche con particolare riferimento ai cataloghi in linea delle biblioteche. E' offerta anche l'assistenza sugli applicativi per l'utilizzo dei documenti elettronici della biblioteca.

Prestito personale

La biblioteca effettua servizio di prestito.

Il prestito dei documenti è gratuito, ai sensi dell'art 12 comma 2 della L.R. 18/2000.

Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini anche residenti in altri comuni o di nazionalità diversa.

Per i minori di anni 14 è richiesta, al momento dell'iscrizione alla biblioteca, l'autorizzazione al prestito del genitore o di chi ne fa le veci.

Sono esclusi dal prestito le opere di consultazione generale, i documenti segnalati dalla dicitura "consultazione", le opere rare e di pregio. Per motivi di servizio alcune opere possono essere escluse dal prestito per un periodo limitato di tempo.

Per poter usufruire del servizio occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca.

Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Non viene fissato un numero limite massimo di opere, ammesse al prestito, eccetto che per le novità, che possono essere prestati fino ad un massimo di 3.

La durata del prestito varia in base alle diverse tipologie di materiale:

30 giorni per il materiale librario posseduto dalla biblioteca

10 giorni per il materiale multimediale e audiovisivo (cd, dvd)

7 giorni per i periodici

20 giorni per il materiale librario prestato attraverso il prestito interbibliotecario.

Il prestito di libri può essere prorogato per altri 30 giorni, anche tramite richiesta telefonica o mediante posta elettronica, purché la richiesta sia fatta prima della scadenza del prestito. Non è possibile rinnovare il prestito di documenti se prenotati da altri utenti.

È possibile effettuare la prenotazione dei documenti già in prestito senza alcun limite massimo. Il libro prenotato resta a disposizione del richiedente per 7 giorni dal momento dell'avviso.

Tempi di erogazione del servizio

Il prestito dei documenti a scaffale aperto è registrato ed effettuato immediatamente al momento della richiesta.

Scadenze e ritardi

Nel caso di mancata restituzione di documenti o ritardo superiore a 8 giorni, la biblioteca invierà un avviso di sollecito. Per essere riammessi al prestito è necessaria la restituzione o il pagamento/sostituzione dei documenti trattenuti.

Miglioramento

La biblioteca si impegna ogni 60 giorni a controllare e a sollecitare il rientro dei prestiti scaduti.

Conservazione dei documenti

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danni o smarrimento dei materiali della biblioteca l'utente è tenuto a rispondere del danno con la sostituzione. Per documenti fuori commercio l'utente provvederà ad acquistare un documento di contenuto affine in accordo con il personale della biblioteca. Per i minorenni risponde il genitore o chi ne fa le veci. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Prestito digitale

A partire dall'estate del 2015, la Biblioteca di Copparo (come tutte quelle del Polo Ufe) offre un nuovo servizio: la possibilità di prendere a prestito libri in formato digitale (ebook) e leggerli sul proprio PC, ereader (dispositivo di lettura per libri in formato digitale), tablet oppure smartphone.

Il prestito ha la durata di 14 giorni, trascorsi i quali l'ebook torna automaticamente alla biblioteca.

Come per i libri cartacei, se l'ebook è già in prestito si può prenotare e si viene avvisati, tramite mail, nel momento in cui è disponibile; entro 24 ore la prenotazione

deve essere confermata.

Ogni utente avrà la possibilità di prendere a prestito fino a quattro ebook contemporaneamente.

Per usufruire del servizio è sufficiente essere iscritto in Biblioteca. La biblioteca fornisce adeguato materiale informativo sulle modalità di accesso alla biblioteca digitale.

Prestito interbibliotecario e document delivery

È attivato presso la biblioteca un servizio di prestito interbibliotecario e di document delivery.

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) si occupa di reperire ed ottenere in prestito, per l'utente che ne fa richiesta, documenti posseduti da altre biblioteche.

Il servizio di document delivery (DD) fornisce agli utenti, che ne fanno richiesta, riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche.

Entrambi i servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritti d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Il prestito interbibliotecario e il document delivery sono concessi a tutti gli iscritti al Polo UFE. Per poter usufruire di questi servizi occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca.

Costi e tariffe

I servizi di ILL (Intersistemico) e DD interni al polo UFE sono gratuiti. Il prestito interbibliotecario esterno al polo UFE avviene dietro pagamento o reciprocità, a seconda delle condizioni poste dalla biblioteca prestante.

Chi usufruisce del servizio

Il prestito interbibliotecario è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini anche residenti in altri comuni o di nazionalità diversa.

Per usufruire dei servizi è necessario presentare la tessera di iscrizione

Il prestito interbibliotecario viene concesso fino ad un massimo di 20 giorni, salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante, che è resa nota all'utente al momento della consegna dei documenti richiesti. È prevista solo una proroga per il prestito interbibliotecario.

L'utente può annullare la richiesta di prestito interbibliotecario o di document delivery

soltanto se non ancora inoltrata alla biblioteca prestante. Se già inoltrata dovrà comunque sostenere le spese indicate al momento della richiesta.

Tempi di erogazione del servizio.

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 24 ore dal ricevimento.

La biblioteca contatterà l'utente telefonicamente/via e-mail, entro 24 ore dall'arrivo del documento. I tempi di attesa di un documento da altre biblioteche variano (si può andare da alcuni giorni a una decina di giorni).

La biblioteca s'impegna, se la biblioteca prestante non può soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di incrementi di spesa e di tempo per la consegna, e comunque di avvisare l'utente qualora non sia stato possibile evadere la richiesta.

Restituzioni e conservazione

In caso di mancata restituzione di uno o più documenti, la biblioteca invierà un avviso di sollecito. La mancata riconsegna dei documenti dopo due solleciti comporta l'invio all'utente tramite posta o email di un avviso di sospensione dal prestito nella biblioteca di Copparo. Per essere riammessi al prestito è necessario che l'utente ristabilisca la sua situazione.

Chi non è in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti, rinnovi e prenotazioni.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi stabiliti. In caso di danni o smarrimenti, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

Riproduzioni

La biblioteca effettua il servizio di riproduzione tutti i giorni durante l'orario di apertura. Le fotocopie sono effettuate dal personale della biblioteca per quantitativi modesti, inferiori alle 5 copie. Le riproduzioni sono gratuite.

Per cospicue quantità di fotocopie l'utente sarà indirizzato ad altre strutture.

Materiali non soggetti a fotocopiatrice

Per determinati documenti della biblioteca particolarmente rari o a rischio di deterioramento, non sarà possibile effettuare riproduzioni.

Le riproduzioni fotografiche del materiale della biblioteca sono possibili previo parere

favorevole del responsabile della biblioteca. Il permesso viene concesso con la clausola che il procedimento usato non danneggi il materiale documentario.

Suggerimenti d'acquisto

La biblioteca acquista materiali (libri, periodici, DVD) anche su suggerimento degli utenti, se in linea con la natura delle raccolte e le finalità della biblioteca. La biblioteca mette a disposizione dell'utente il registro dei desiderata.

Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata.

Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca predispone, in ciascuna sezione (adulti, ragazzi e fonovideoteca) un apposito scaffale con i documenti acquistati negli ultimi 10 giorni. La biblioteca fornisce proposte di letture attraverso schede bibliografiche, bibliografie, percorsi tematici di lettura, reperibili anche sul sito web della biblioteca (vedi URL).

La biblioteca si propone l'obiettivo di favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture provvedendo all'acquisizione di materiali in lingua originale.

La biblioteca, al fine di promuovere gli interessi culturali della comunità, organizza conferenze, presentazioni di libri, caffè letterari, dibattiti, seminari, ecc, i programmi delle iniziative sono consultabili in biblioteca e sul sito web della biblioteca.

Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte sono accettati dalla biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o a colmare lacune nei fondi esistenti. I doni possono anche essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali o ad altre iniziative.

La biblioteca non accetta donazioni di enciclopedie, manualistica scolastica o raccolte di periodici.

Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati con i principi sopra enunciati.

Sezione periodici

La biblioteca mette a disposizione alcuni periodici.

Gli ultimi numeri delle riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta per le annate precedenti è necessario chiedere al personale che provvederà a recuperare il numero del periodico richiesto.

Per le riviste è consentito il prestito fino a 7 giorni e per un numero massimo di 3 fascicoli.

La sezione periodici è collocata all'interno della biblioteca e segue l'orario della biblioteca stessa

Il lettore si impegna a conservare correttamente i periodici in consultazione o presi a prestito. L'utente che provoca danni ai documenti è tenuto al riacquisto immediato. Le stesse condizioni valgono per documenti sottratti o smarriti dall'utente.

Raccolte speciali

La biblioteca possiede un fondo speciale costituito dalle tesi di laurea del Premio Zardi, a partire dal 2001. I documenti sono collocati in appositi scaffali. I documenti di questa raccolta speciale sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario. La consultazione dei documenti si può effettuare durante l'orario di apertura della biblioteca. Consultazione e riproduzione dei documenti conservati nella sezione speciale sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela del diritto d'autore e protezione dei dati personali.

Sezione ragazzi

La sezione ragazzi è un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori, agli animatori e a tutti gli utenti interessati a fruire delle raccolte per ragazzi. La sezione ragazzi è ubicata al secondo piano della Torre Estense si articola in angolo morbido (0-6 anni) e settore ragazzi (6-16 anni). La sezione ragazzi è aperta a tutti i bambini e i ragazzi da 0 a 16 anni. Il servizio è gratuito.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli. Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita autonoma dei bambini dai locali della biblioteca.

La biblioteca declina ogni responsabilità se il bambino non sia assistito dal genitore

che lo accompagna negli spazi della biblioteca ragazzi.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La sezione ragazzi effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione.

La biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche per tutto l'orario di apertura.

La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati.

A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori e i percorsi di lettura. La biblioteca organizza visite guidate ai suoi servizi, previo appuntamento a seconda del calendario concordato con le scolaresche.

Metterà a disposizione una postazione per l'accesso a Internet.

Gli standard di qualità dei servizi offerti

Per garantire una buona erogazione di servizi, la biblioteca ha individuato alcuni "standard" che permettano ai utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla biblioteca, in modo da garantire un livello di qualità più alto possibile.

Gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto è stato offerto dalla biblioteca

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità indicate nel paragrafo relativo alla gestione delle criticità, una volta analizzato il reclamo la biblioteca risponde attraverso una proposta volta alla risoluzione del problema.

Nella seguente tabella sono riportate le attività svolte dalla biblioteca con i relativi standard garantiti.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Attività /prodotto</i>	<i>Descrizione dello standard</i>	<i>Valore previsto</i>
---------------------------	---------------------------	-----------------------------------	------------------------

	SERVIZI AL PUBBLICO		
<i>Puntualità del servizio</i>	<i>Iscrizione</i>	Intervallo di tempo tra la richiesta e l'avvenuta iscrizione	Max 10 min
	<i>Prestito</i>	Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Immediatamente
	<i>Prestito interbibliotecario</i>	Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Max 8 gg
	<i>Prenotazione</i>	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: on line direttamente dal catalogo	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: in presenza dell'utente	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	Immediatamente
	<i>Proroga</i>	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: in presenza dell'utente	Immediatamente
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	Immediatamente
	<i>Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere</i>	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: on line direttamente dal catalogo	Immediatamente
		Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta:	Immediatamente

		in presenza dell'utente	
		Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: via telefono	Immediatamente
	<i>Orientamento e accoglienza</i>	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente
		Tempi di risposta al reclamo	30 giorni
<i>Disponibilità e continuità del servizio</i>	<i>Apertura al pubblico</i>	Ore settimanali di apertura al pubblico	40 h (orario invernale) Da 32 a 36 h (orario estivo)
	<i>Servizi telematici e multimediali</i>	Intervallo d'attesa tra richiesta di prenotazione e conferma	Immediatamente
		Tempo di utilizzo per navigazione Internet e utilizzo PC al pubblico	Max 2 ore al giorno pro capite

Progetti di miglioramento

La biblioteca si impegna ad incrementare gli acquisti di documenti audiovisivi e multimediali di almeno 300 dvd entro il 2016, con l'impiego di risorse del proprio bilancio.

In relazione all'iniziativa "Nati per leggere" la biblioteca si impegna a strutturare e consolidare un progetto sistematico, in collaborazione con i pediatri del territorio.

La biblioteca si impegna a consolidare ed estendere la propria comunicazione verso l'esterno attraverso un puntuale utilizzo dei propri strumenti (pagina Internet della biblioteca, pagina Facebook, mailing list e newsletter rivolte agli utenti iscritti).

Gestione della criticità

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire direttamente al personale della biblioteca in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile presso la stessa biblioteca e sul sito web della stessa --- . Non si accettano reclami telefonici e/o in forma anonima.

Ai reclami verrà data motivata risposta entro e non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo e nella forma richiesta dall'utente.

MODULO RECLAMI – SUGGERIMENTI – SEGNALAZIONI

Gentile utente,

lo spazio sottostante è a vostra disposizione per qualsiasi comunicazione da rivolgere al personale della biblioteca.

Se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente la preghiamo di specificare per quali ragioni, segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti.

La biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Nome _____

Cognome_____			
Indirizzo_____			

N°	di	tessera_____	tel_____
email_____			
Data_____			
Firma_____			

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.