



COMUNE DI CHIARAVALLE

Provincia di Ancona

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE “MASSIMO FERRETTI” DI CHIARAVALLE

1. Premesse

1.1 Finalità della Biblioteca comunale Massimo Ferretti di Chiaravalle

La Biblioteca comunale di Chiaravalle “Massimo Ferretti” (d’ora in poi biblioteca comunale “Ferretti”) è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando, altresì, di valorizzarne le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

La Biblioteca comunale “Ferretti” aderisce al Sistema Bibliotecario Locale “Esino Mare” ed al Sistema Bibliotecario Nazione polo di Jesi, che consente agli utenti delle biblioteche delle istituzioni aderenti di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere, della catalogazione derivata e partecipata .

1.2 A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale “Ferretti”, le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

Legislazione in materia di Carta dei Servizi: Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, il D.Lgs 286/99, L. 27/2012, L. 35/2012 il D. Lgs 33/2013.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Uguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L’accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale,

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

B. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell’utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

C. Continuità: l’erogazione dei servizi nell’ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.

D. Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L’utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano.

L’utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

E. Efficienza ed efficacia: la Biblioteca comunale Ferretti ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli

standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

2. I servizi

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

1. Servizio di consultazione , lettura e studio in sede
2. Servizio di prestito locale
3. Servizio di prestito interbibliotecario
4. Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati
5. Servizio di riproduzione dei documenti
6. Servizio internet tramite wireless
- 7 Servizio d'iscrizione a MLOL (Media Library On Line) per l'accesso ai documenti elettronici
7. Sezione speciale per facilitazione in caso di disturbi specifici di apprendimento
8. Sezione speciale: la biblioteca per ragazzi "Piumini"
9. Sezione speciale: il fondo locale
10. Attività di promozione della lettura

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati

2.1 Orari e modalità di accesso

La Biblioteca comunale "Ferretti" è aperta al pubblico tutti i giorni feriali secondo il seguente orario:

dal Lunedì al venerdì ore 8.30 – 13 e 15 – 19, sabato ore 8,30 – 13.

Chiusure o riduzioni di orario straordinarie, sono autorizzate con deliberazione della Giunta comunale.

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti, a cura del Responsabile del Servizio.

2.2 Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Gli utenti possono usufruire delle sale di lettura della Biblioteca anche per studiare con libri propri.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, tenti di asportare il materiale, danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca.

In base a specifici accordi interbibliotecari il nome degli utenti incorsi nella disposizione di esclusione dai servizi, può essere reso noto ad altre biblioteche cooperanti a scopo di analoghi provvedimenti cautelativi.

2.3 Servizio di prestito locale

Il prestito è gratuito. Per accedere al prestito l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. L'iscrizione avviene dietro presentazione di un documento di riconoscimento. Per i minori di 14 anni è richiesta una dichiarazione di assenso di un genitore, di chi ne fa le veci o di un altro utente maggiorenne.

I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca.

L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza, telefono e indirizzo di posta elettronica.

Sono ammessi al prestito tutti i libri delle sezioni generali per adulti e per ragazzi, nei vari formati. Sono esclusi dal prestito tutti i libri in sola consultazione.

Tuttavia, il materiale librario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, per necessità particolari, essere ammesso al prestito breve.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Dura un mese, è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

L'utente non può prendere in prestito più di 3 libri contemporaneamente.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

In caso di prenotazione la Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente del rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Il prestito è rinnovabile qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ogni rinnovo successivo avrà la durata di un mese.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 30 giorni dalla scadenza.

Il ritardo nella riconsegna dei documenti oltre il 30° giorno, comporta l'esclusione temporanea dal servizio fino alla restituzione del documento.

La reiterazione di gravi ritardi nella restituzione (almeno due ritardi di 40 gg. nell'arco di un anno) o continue e gravi infrazioni alle regole del prestito possono comportare l'esclusione dal prestito fino ad 1 anno.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica.

2.4 Servizio di prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene in ambito locale (SBL "Esino Mare), provinciale nazionale (SBN – polo di Jesi) con le Biblioteche che ammettono la reciprocità.

Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno del SBL è gratuito.

Per il servizio di prestito interbibliotecario effettuato con tutte le altre Biblioteche a livello nazionale, l'utente potrebbe dover sostenere i costi relativi alla spedizione postale secondo quanto indicato dalla singola Biblioteca che riceve la richiesta.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazioni dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario, una volta verificato qual è la Biblioteca che possiede il documento, è di 8 giorni.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente.

2.5 Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati

La Biblioteca comunale di "Ferretti" avrà cura di istruire e orientare l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del personale in servizio presso la Biblioteca, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line e off line,.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione delle ricerche complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di 8 giorni.

2.6 Servizio di riproduzione dei documenti

E' possibile riprodurre libri o altro materiale posseduto dalla Biblioteca nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica) e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright, pagando i costi di riproduzione in vigore nella Biblioteca che sono i seguenti:

fotocopia in formato A4 € 0,10

fotocopia in formato A3 € 0,20

Il servizio di fotocopatura ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 15 pagine.

Nel caso in cui le fotocopie desiderate siano in numero superiore a 15 verranno consegnate il giorno successivo a quello della richiesta.

2.7 Servizio wireless

Nella Biblioteca comunale "Ferretti" è disponibile per il pubblico l'accesso gratuito al wireless per le connessioni dell'utenza ad internet.

La connessione avviene in tempi immediati.

2.8 Servizio d'iscrizione a Media Library On Line

Presso la biblioteca Comunale "Ferretti" è possibile iscriversi alla piattaforma di risorse digitali di Media Library on-line gestita in maniera centralizzata da SBN – Polo di Jesi.

L'iscrizione è gratuita.

Il personale della biblioteca fornirà indicazioni nel merito del primo accesso a MLOL.

2.9 Sezione speciale per facilitazione in caso di disturbi specifici di apprendimento

Presso la Biblioteca comunale Ferretti è attivo un servizio di prestito di audiolibri e testi a stampa dedicati ad un'utenza sofferente di disturbo specifico dei apprendimento (DSA).

Il servizio di prestito è gratuito.

2.10 Sezione speciale: la biblioteca per ragazzi

La Biblioteca comunale "Ferretti" svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti, presso la sala dedicata ai ragazzi denominata "Piumini".

L'iscrizione riguardante il minore avviene tramite modulo da compilare e sottoscrivere da parte del genitore o di chi esercita la patria potestà.

L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi si realizzano con le stesse modalità utilizzate per la circolazione del restante materiale librario.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli.

La biblioteca declina ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale.

La biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche. Gli insegnanti interessati ad usufruire delle visite guidate devono fissare un appuntamento.

2.11 Sezione speciale: il fondo locale

La Biblioteca comunale "Ferretti" raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La consultazione, lo studio, il prestito delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

2.12 Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca comunale attua attività di promozione del libro e della lettura talvolta concordate con le scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio.

Tali attività sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini e sulle pagine web della Biblioteca comunale e tramite posta elettronica.

3. Tutela dei diritti degli utenti

3.1 Reclami

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

3.2 Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso apposito modulo e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi.

Il Responsabile del Servizio informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

3.3 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

3.4 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Responsabile del Servizio può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

4. Verifica della soddisfazione dell'utenza

Nel corso dell'anno saranno somministrati, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e con la garanzia dell'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari serviranno a migliorare la qualità dei servizi resi.

QUESTIONARIO DI VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

1. Conosce la carta dei servizi della biblioteca comunale?

Sì No;

2. Se sì, come la valuta?

utile e chiara utile ma poco chiara inutile e troppo complessa _____;

3. Se sì, Le ha permesso di conoscere nuovi servizi?

Sì No

4. Per quale tipo di servizio si è rivolto al Servizio Bibliotecario?

_____;

a) Come giudica il servizio ricevuto relativamente al rapporto con gli utenti per le caratteristiche sotto indicate?

Cortesia: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Disponibilità: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Reperibilità: (negli orari di apertura al pubblico): Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Chiarezza nell'esposizione: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Capacità di ascolto: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Precisione e completezza dell'informazione: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Pulizia dei locali: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Assenza di barriere architettoniche: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

Facilità di accesso alla biblioteca: Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

b) Come giudica l'orario di apertura al pubblico?

Buono Sufficiente Scarso;

c) Quale è la sua valutazione complessiva dei servizi offerti dalla Biblioteca?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente;

5. Quali tra questi elementi ritiene migliorabile?

- orario di apertura al pubblico
- richieste all'ufficio tramite telefono, internet, fax
- cortesia e disponibilità del personale
- modalità di divulgazione delle informazioni;
- altro da specificare _____

6. Osservazioni, proposte, suggerimenti

_____;

7. Informazioni a fine statistico per l'ufficio:

M F

Cittadinanza: _____ (da indicare solo se diversa da Italiana)

Fascia di età:

fino a 25 anni

da 26 a 45 anni

da 46 a 65 anni

oltre 65 anni Professione

Lavoratore dipendente Lavoratore autonomo Studente Casalinga Pensionato

Disoccupato

- Con che frequenza si reca presso la biblioteca?

è la prima volta abitualmente occasionalmente .

MODULO PER RECLAMI

Cognome e nome (1) _____;

Residente a _____ in via/piazza _____ nr. _____;

Telefono _____;

Ufficio o Servizio interessato all'osservazione (2)

Descrizione del reclamo:

Data _____

Firma _____

- (1) INFORMATIVA: i dati personali saranno utilizzati dagli Uffici comunali esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito del reclamo. Qualora il reclamo coinvolga altri enti o aziende, i dati saranno comunicati all'ufficio preposto alla materia.
- (2) Qualora non si conosca l'Ufficio o Servizio interessato, l'indicazione può essere omessa. Sarà cura degli Uffici Comunali trasmettere l'osservazione all'Ufficio competente.

IL MODELLO PUO' ESSERE CONSEGNATO AL PERSONALE DEGLI UFFICI COMUNALI O INVIATO PER POSTA O FAX O PER POSTA ELETTRONICA:
telefonicamente ai seguenti numeri: 0719499201/266; fax: 071742373;
mail: info@comune.chiaravalle.an.it; e-mail certificate: info@pec.comune.chiaravalle.an.it