



COMUNE DI MONTICELLI D'ONGINA

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA
BIBLIOTECA COMUNALE
“don Carlo Zucchi”**

Approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 33 del 29/11/2013

INDICE

Introduzione

- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità
- Partecipazione e trasparenza
- Efficacia ed efficienza
- Cortesìa, disponibilità, professionalità
- Recapiti

Storia e progetti

Servizi all'utenza

- Accesso all'utenza
- Consultazione
- Reference (consulenza bibliografica)
- Prestito Personale
- Prestito Interbibliotecario
- Prestito intersistemico
- Prestito interbibliotecario extra provinciale
- Document Delivery (riproduzione documenti)
- Sezione adulti
- Sezione ragazzi
- Promozione alla lettura e attività culturali

Progetti di miglioramento

Fattori, indicatori standard di qualità

Rapporti con l'utenza

- Reclami e segnalazioni
- Donazioni
- Bambini in biblioteca

Allegati

- Modulo reclami/suggerimenti
- Questionario sulla soddisfazione dell'utente

INTRODUZIONE

La carta dei servizi è un impegno che il Comune di Monticelli d'Ongina e la Biblioteca Comunale Don Carlo Zucchi prendono con i propri utenti attraverso un documento pubblico con il quale dichiarano quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegnano a fornirli.

La carta dei servizi permette ai cittadini di accertare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati.

Il Comune e la Biblioteca Comunale si impegnano a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi della Biblioteca sono forniti secondo il principio di uguaglianza dei cittadini senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti.

Continuità

I servizi della biblioteca sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, compatibilmente con le risorse finanziarie, tenuto conto dell'orario di apertura al pubblico, delle chiusure programmate e delle chiusure straordinarie per causa di forza maggiore. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno annunciati in modo da garantire una riduzione del disagio.

Partecipazione e trasparenza

La biblioteca promuove la partecipazione alla prestazione del servizio, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e sul grado di soddisfazione dei cittadini.

Efficacia ed Efficienza

La Biblioteca si impegna, compatibilmente con le risorse finanziarie, a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

Cortesìa, disponibilità, professionalità

La biblioteca si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, un linguaggio che risulti il più possibile comprensibile.

La Biblioteca di Monticelli d'Ongina concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni e ai documenti secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal Manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica è un servizio di base, 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 ed a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

Attraverso la propria biblioteca comunale il Comune di Monticelli d'Ongina persegue i seguenti scopi:

- documentare nel modo più largo possibile la cultura nazionale e locale;
- documentare la cultura straniera con l'acquisto delle più importanti e significative pubblicazioni;
- favorire la crescita culturale individuale e collettiva, garantendo a tutti l'accesso agli strumenti di conoscenza, di informazione e di comunicazione;
- promuovere manifestazioni ed attività culturali divulgative;
- dare impulso all'associazionismo culturale e ricreativo;
- tutelare il patrimonio storico e culturale della comunità locale.

Recapiti

La Biblioteca Comunale è attualmente in Piazza Casali 13 - 29010 Monticelli d'Ongina (PC).

La biblioteca è aperta nei seguenti giorni ed orari

lunedì	dalle 14.30 alle 18.30
martedì	dalle 9.30 alle 13.00
mercoledì	dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30
giovedì	dalle 9.30 alle 13.00
venerdì	dalle 14.30 alle 18.30
sabato	dalle 9.30 alle 13.00

Il Servizio è raggiungibile:

- telefonicamente al numero: 0523/820066
- via mail: biblioteca.monticelli@sintranet.it

STORIA E PROGETTI

Fin dalla sua nascita la Biblioteca si è orientata ad aumentare il patrimonio librario/documentario rivolgendo gli acquisti alle diverse categorie: adulti, ragazzi e bambini. Si è sviluppato negli anni un rapporto di collaborazione e di avvicinamento alla lettura con le scuole ed i servizi educativi presenti sul territorio, senza peraltro trascurare le altre tipologie di utenza, reale e potenziale, e le loro richieste.

Dal 2002 aderisce al servizio di prestito interbibliotecario organizzato e sostenuto dalla Provincia di Piacenza, permettendo così ai propri utenti di ricevere in prestito libri presenti in altre biblioteche del territorio piacentino ovvero, se non reperibile, del territorio extra provinciale ed extra nazionale.

Dal dicembre 2003 aderisce al Polo bibliotecario piacentino, la rete informatica delle biblioteche, provvedendo alla catalogazione dei materiali ed alla gestione dei servizi in forma cooperativa. Nell'ambito delle nuove attività avviate dal Polo, nel 2006 ha reso disponibile alla propria utenza il servizio on-line (possibilità di richiedere o prenotare libri da una postazione remota).

Dal 2004 aderisce al progetto nazionale Nati per Leggere, dal 2005 al Protocollo d'Intesa provinciale.

SERVIZI

Accesso all'utenza

L'iscrizione ai servizi della biblioteca è a tempo indeterminato e gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, prestito interbibliotecario, prenotazione documenti e document delivery. Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un valido documento di identità (Carta d'identità, Passaporto, Permesso di soggiorno, etc.); Per i minori di età è richiesta l'autorizzazione di un soggetto esercente la podestà.

L'iscrizione viene effettuata presso la Biblioteca Comunale Don Carlo Zucchi compilando l'apposito modulo.

Consultazione

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera.

Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

I documenti presenti in biblioteca sono immediatamente accessibili da parte dell'utente e la loro consultazione è gratuita.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca.

La biblioteca garantisce spazi idonei per la conservazione dei propri materiali e per la loro consultazione con particolare attenzione per i documenti non ammessi al prestito.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura i materiali ricevuti in consultazione.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere un documento di egual valore. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Tempo di attesa (max): immediato

Reference (Consulenza bibliografica)

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi elettronici della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi online di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteca mette a disposizione.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

La stampa dei risultati delle ricerche on line è a pagamento e le tariffe sono stabilite dalla Giunta Comunale.

L'attivazione del servizio di Reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente; qualora l'informazione non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornirà le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altre istituzioni.

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.

La richiesta dell'utente può essere inoltrata personalmente, via e-mail o telefono.

La biblioteca adempie di consueto a tutte le richieste pervenute; nel caso che questo, per diversi fattori, non possa avvenire, si pone come obiettivo di evaderne almeno il 70%.

Tempo di attesa (max):

Quick reference: immediata

Media complessità 1 ora

Ricerche complesse: 3 giorni

Prestito personale

La biblioteca effettua servizio di prestito; ai sensi della LR 18/2000 il prestito dei documenti è gratuito.

Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un valido documento di identità (Carta d'identità, Passaporto, Permesso di soggiorno, etc.) indipendentemente dalla loro residenza.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà.

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

Il prestito del materiale librario viene concesso fino ad un massimo di 30 giorni con possibilità di proroga di altri 30 giorni e per un massimo di 5 libri per persona.

Sono escluse dal prestito le seguenti categorie di documenti:

- documenti di interesse locale posseduti dalla biblioteca in un'unica copia
- dizionari, enciclopedie, atlanti e altre pubblicazioni in consultazione
- specifiche tipologie di documenti di valore
- tesi di laurea
- documenti antichi, rari e preziosi
- documenti multimediali pubblicati da meno di 18 mesi

Non è possibile rinnovare il prestito di documenti prenotati da altri utenti.

È possibile prenotare i documenti già in prestito fino ad un massimo di 3 per volta. Il libro prenotato, nel momento in cui torna ad essere disponibile, resta a disposizione del richiedente per 7 giorni dall'avviso telefonico all'utente.

L'erogazione del servizio di prestito viene effettuata immediatamente a seguito della richiesta.

Per ritardi nella restituzione dei documenti librari superiori a 60 gg, il bibliotecario avrà facoltà, a sua discrezione, di sospendere l'utente dal prestito.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti.

Nel caso di danneggiamento o smarrimento di documenti è prevista la sostituzione con copia della stessa edizione o di edizione successiva da concordarsi con il bibliotecario o nel caso siano fuori commercio con altra pubblicazione di adeguato valore di mercato. Nel caso questo non sia possibile, è previsto il rimborso economico pari al valore del documento della stessa edizione o di edizione successiva o, se fuori commercio, di altra pubblicazione di pari valore di mercato. Il lettore verrà sospeso dal prestito fino ad avvenuto risarcimento. Di tale sospensione verrà data comunicazione al lettore mediante lettera raccomandata firmata dal Responsabile del servizio. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

La biblioteca si impegna a controllare e a sollecitare il rientro dei prestiti scaduti mensilmente.

Tempo di attesa: immediato

Durata del prestito: 30 giorni

Prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) si incarica di localizzare e ottenere in prestito per gli utenti di libri non posseduti dalla biblioteca.

Il prestito interbibliotecario è accessibile a tutti gli iscritti della biblioteca.

La biblioteca provvederà a contattare l'utente telefonicamente/via e-mail immediatamente all'arrivo del documento richiesto.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli integri nei tempi richiesti.

In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal Regolamento della biblioteca prestante.

Per ritardi nella restituzione superiori a 40 gg il bibliotecario avrà facoltà, a sua discrezione, di sospendere l'utente dal prestito.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti interbibliotecari.

Tempo di attesa: le richieste degli utenti vengono inoltrate entro 3 giorni dal ricevimento

Ritiro documenti: entro 5 giorni dall'avviso

Prestito intersistemico

Il servizio di prestito intersistemico fra le biblioteche della Provincia di Piacenza viene erogato secondo le modalità attuative stabilite dalla Provincia di Piacenza.

Il servizio è a pagamento, il costo è stabilito sulla base della convenzione con la Provincia per il prestito intersistemico.

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 8 giorni dal ricevimento.

La durata massima del prestito intersistemico è di 30 giorni salvo altri accordi tra biblioteca prestante e biblioteca richiedente (proroghe o limitazioni).

Il numero massimo dei volumi che possono essere richiesti per ogni utente è pari a 3

Prestito interbibliotecario extra provinciale

Il servizio di prestito interbibliotecario con biblioteche extra provinciali è gestito direttamente dalla Biblioteca di Monticelli d'Ongina

Il servizio prevede il rimborso delle spese di spedizione dei volumi in modalità "raccomandata pieghi di libri" salvo accordi tra biblioteca prestante e biblioteca richiedente.

La durata massima del prestito interbibliotecario è di norma di 30 giorni salvo altri accordi (proroghe o limitazioni).

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 30 giorni dal ricevimento.

La biblioteca di Monticelli d'Ongina si impegna, qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di tempo per la consegna.

Document Delivery (Riproduzione documenti)

La biblioteca effettua servizio di riproduzione dei documenti posseduti tutti i giorni durante l'orario di apertura.

Per stampe o fotocopie di molte pagine è a discrezione dell'addetto alla biblioteca la facoltà di differire la stampa o le fotocopie in periodi di scarsa affluenza o di chiusura della biblioteca.

Il servizio di fotocopiatura viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge sul diritto d'autore (non più del 15% delle pagine).

Il servizio è a pagamento e le tariffe sono stabilite dalla Giunta Comunale.

Possono usufruire del servizio di riproduzione fotostatica gli utenti (individuali e collettivi) della biblioteca che ne hanno necessità per motivi di studio, di ricerca o di interesse vario.

Non possono effettuarsi fotocopie di documenti di proprietà degli utenti.

Per qualsiasi stampa e fotocopia è necessario chiedere il consenso del personale della Biblioteca.

Sezione adulti

La sezione adulti, divisa per narrativa e saggistica, viene potenziata annualmente con le ultime novità in commercio o con eventuali donazioni che dovessero pervenire ed essere accettate.

Sezione Ragazzi

Area dedicata ai bambini e ragazzi divisa per fascia di età.

La sezione ragazzi offre supporto alle scuole del territorio per attività di promozione della lettura, fornisce alle classi libri in prestito durante tutto l'anno.

Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura e i servizi offerti. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali, d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca.

Il personale della biblioteca si rende disponibile a favorire le attività di lettura, consultazione dei materiali e socializzazione.

È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento ai genitori, insegnanti, educatori e animatori.

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

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Compatibilmente con la disponibilità economica, la Giunta Comunale approverà annualmente i progetti di miglioramento all'interno del Piano Esecutivo di Gestione (PEG). In particolare i progetti potranno riguardare: il miglioramento, l'ampliamento e l'aggiornamento del patrimonio in congruenza con le raccolte presenti in biblioteca, l'avanzamento di nuove iniziative per aumentare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi e il rinnovamento dei servizi di back office.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei Servizi della Biblioteca di Monticelli d'Ongina, sono stati individuati dei fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

- Puntualità del servizio: questi fattori riguardano i servizi erogati all'utente e si possono individuare in:
 1. iscrizione
 2. prestito personale
 3. informazione prestito disponibile
 4. servizio di reference
 5. prestito interbibliotecario
 6. sollecito prestiti scaduti
- livello di ricettività: l'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Lo standard di qualità che si intende rispettare è di 25 ore settimanali.
- rapporti con gli utenti: questi fattori riguardano il modo con cui gli operatori si relazionano con il pubblico durante l'erogazione del servizio. Si possono individuare in
 1. cortesia;
 2. disponibilità;
 3. precisione e completezza dell'informazione;
 4. capacità di ascolto;
 5. pulizia dei locali;
 6. assenza di barriere architettoniche;
 7. facilità di accesso agli uffici

Fattori qualità	Attività	Descrizione	Valore previsto	
Puntualità del servizio	Iscrizione	Intervallo massimo di attesa tra la consegna del modulo e l'avvenuta iscrizione	1 giorno	
	Prestito personale	Intervallo massimo di attesa per la consegna del libro	Immediato	
	Informazione prestito disponibile	Intervallo massimo d'attesa tra la richiesta e la risposta	Immediato	
	Servizio di reference	Intervallo massimo di attesa tra la richiesta e la risposta: <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>semplice</i> ➤ <i>media</i> ➤ <i>complessa</i> 	immediato 1 ora 3 giorni	
	Prestito interbibliotecario		Intervallo massimo fra la presentazione della richiesta e l'inoltro della richiesta alla biblioteca prestante	3 giorni
			Intervallo massimo fra l'arrivo della richiesta da altra biblioteca e la spedizione	3 giorni
			Intervallo massimo fra l'arrivo del documento richiesto e la segnalazione all'utente che ha richiesto il documento	1 giorno
Sollecito rientro prestiti scaduti		Intervallo massimo fra la data di scadenza del prestito e il sollecito all'utente	30 giorni	
livello di ricettività	Apertura al pubblico	Ore minime di apertura al pubblico	25	

RAPPORTI CON L'UTENZA

Reclami e segnalazioni

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati.

Reclami e segnalazioni potranno essere accolti, presso la biblioteca, in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in biblioteca (allegato 1)

Le risposte rileveranno la fondatezza o meno del reclamo, le eventuali azioni predisposte e i tempi previsti per la risoluzione dei problemi riscontrati.

Donazioni

I doni di singoli documenti e le donazioni di raccolte e fondi interi vengono accettati e, in taluni casi incoraggiati e sollecitati, quando si valuta che la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, o arricchisca e integri collezioni già presenti o serva a colmare lacune riscontrate nelle collezioni della biblioteca. L'offerta di materiali già presenti nella biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione della o delle copie suppletive favorisce effettive esigenze di servizio o di conservazione della biblioteca; i doni possono essere respinti previa comunicazione al donatore. Ai fini della conservazione gli omaggi sono trattati in coerenza con l'interesse tematico e la disponibilità di spazi.

Bambini in biblioteca

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 qualora il minore venga lasciato solo nelle proprie sale.



COMUNE DI MONTICELLI D'ONGINA

MODULO RECLAMO - SUGGERIMENTO

Gentile utente, come previsto dalla carta dei servizi può presentare un reclamo a cui verrà data risposta entro 30 giorni.

La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso in cui voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE

RECLAMO

SUGGERISCO

PROBLEMI RISCONTRATI/SUGGERIMENTO

Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione. In caso contrario sarà considerato come un suggerimento
(Il trattamento dei dati personali e sensibili è effettuato nel rispetto del D.L 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali")

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono: _____ Firma _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

SOLUZIONE ADOTTATA DALL'UFFICIO

Risposta data al cittadino:

sì (vedere lettera allegata)

no perché _____

Firma Responsabile



COMUNE DI MONTICELLI D'ONGINA

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

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

Cortesìa

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 all'ufficio

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

2. Come giudica l'orario di apertura al pubblico?

Buono Sufficiente Scarso

3. Quale è la sua valutazione complessiva dei servizi offerti dalla Biblioteca?

Ottima Buona Sufficiente Insufficiente

4. Quali tra questi elementi ritiene migliorabile?

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

Informazioni di carattere personale a fine statistico per l'ufficio

Sesso: 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 gli uffici sociali?

è la prima volta abitualmente occasionalmente