



COMUNE DI FORMIGNANA

Provincia di Ferrara

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

SOMMARIO

Che cos'è la carta dei servizi ?

Ruolo, compiti istituzionali e principi della Biblioteca

La Biblioteca: storia e patrimonio

Donazioni

I servizi erogati

Accesso:

-Accesso alla Biblioteca

-Accesso ai servizi della Biblioteca

-Accesso multimediale

-Utilizzo PC e accesso a Internet

1) Consultazione

2) Reference

3) Prestito Personale

4) Prestito Interbibliotecario

5) Suggerimenti d'acquisto

6) Promozione della lettura, Mostre e attività culturali

7) Riproduzioni

8) Sezioni Periodici

9) Sezioni della Biblioteca

Gli standard di qualità dei servizi offerti

Progetti di miglioramento e miglioramenti già attuati

La gestione delle criticità

Reclami e suggerimenti

Le aspettative degli utenti e la gestione del disservizio

La comunicazione con l'utente

APPENDICI:

a – Modulo di reclamo

b - Reclami e suggerimenti

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità come è sancito dall'art. 1 comma 1 della legge del 7 agosto n. 241 del 1990 detta anche legge della "trasparenza" della pubblica amministrazione.

La carta rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurando la qualità nei confronti degli utenti dei servizi in genere, all'interno degli standard stabiliti nella direttiva regionale ed agisce sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Inoltre, la carta, contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca.

Si intende offrire all'utente l'opportunità di interagire con la Biblioteca affinché egli possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e scoperta, inteso anche a sviluppare e formulare eventuali proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente.

RUOLO,COMPITI ISTITUZIONALI E PRINCIPI DELLA BIBLIOTECA

Com'è noto, la Biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente: -alla cultura, -alla informazione, -alla documentazione,- alla formazione permanente così come sancito dall'art. 1 della Legge Regionale 18/2000 come momento essenziale per la crescita civile e sociale dei cittadini,- alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione Italiana e dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamentali della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca dunque, ha la funzione di centro informativo locale che rende prontamente disponibile per tutti i suoi utenti ogni genere di conoscenza e di informazione.

La Biblioteca 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.

Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

LA BIBLIOTECA: STORIA E PATRIMONIO

La Biblioteca comunale di Formignana è situata in Viale Roberto Mari 2, 44035 Formignana,(Ferrara) il n. di telefono è: 0533-608503.

La data della sua fondazione risale al 1980

L'edificio nel quale si trova dal 1998 è risalente al XX° secolo (ex scuole elementari).

La sua tipologia funzionale è generale; partecipa alla rete del Polo Bibliotecario SBN UFE.

Il patrimonio della Biblioteca Comunale di Formignana è costituito da:

- a) materiale librario e documentario su differenti supporti.
- b) quotidiani e abbonamenti attivi a periodici dei quali per ciascuno è conservata l'annata precedente;
- c) cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte del Servizio oppure ad altri fondi documentari;
- d) attrezzature e arredi in dotazione alla Biblioteca;
- e) immobili destinati ad ospitare le strutture operative del Servizio.

Le raccolte della biblioteca hanno un carattere dinamico:

- a) la variazione del patrimonio documentario avviene di solito tramite acquisto da fornitori stabiliti con atti amministrativi comunali, nonché con scambi e doni. Il patrimonio viene registrato nell'inventario cronologico di entrata della Biblioteca.
- b) tramite scambi di materiale documentario con le altre biblioteche, istituti culturali e altri soggetti pubblici o privati.
- c) tramite accettazione di donazioni ed eventuali lasciti.

Il personale della Biblioteca provvede a periodici controlli e verifiche dello stato delle raccolte.

Periodicamente viene effettuata, sulla scorta degli inventari, la revisione totale o parziale delle raccolte librerie e documentarie, dei mobili e delle attrezzature della Biblioteca.
In occasione della revisione viene proposto, con apposito atto amministrativo, lo scarto del materiale non più idoneo alla fruizione.
Le mancanze riscontrate e gli scarti sono annotati nell'inventario di entrata della Biblioteca.

DONAZIONI

La Biblioteca di Formignana accetta doni e donazioni documentarie da parte di privati cittadini, enti e associazioni.

Il Comune provvede all'accettazione di queste e di lasciti costituenti fondo di rilevante valore economico a favore della Biblioteca, sentito il parere del Responsabile della biblioteca stessa.

Dunque, le donazioni rappresentano un'importante ed apprezzabile forma di integrazione ed arricchimento del patrimonio librario, tuttavia esigenze di gestione e di coerenza nello sviluppo delle raccolte, impongono alla biblioteca di accettare i materiali offerti in dono solo dopo un attento esame in rapporto alla disponibilità di spazio e di personale per la gestione delle raccolte ed in relazione alla vocazione generalista della biblioteca ed alle caratteristiche della raccolta.

Il donatore deve presentare una lista di titoli proposti in dono, indispensabile per la valutazione dei materiali.

Tale lista deve essere sottoscritta dal donatore e nel caso si tratti di periodici deve essere accompagnata dalla specificazione delle annate e dalla indicazione della loro eventuale completezza o meno.

Per i doni di opere singole o non costituenti fondo di rilevante valore economico provvede direttamente il Responsabile della Biblioteca.

Nel caso in cui la Biblioteca non abbia interesse ad acquisire la donazione, il personale potrà indicare e suggerire al donatore eventuali altre istituzioni del territorio il cui patrimonio documentario sia più affine alle caratteristiche dei materiali proposti in dono.

I SERVIZI EROGATI

I servizi erogati dalla Biblioteca di Formignana sono numerosi:

- a) Acquisisce, raccoglie, ordina e mette a disposizione del pubblico documenti in qualsiasi supporto: video, sonori, multimediali e telematici oltre che i normali supporti cartacei;
- b) Raccoglie e valorizza la documentazione sul territorio comunale, al fine di custodire e trasmettere la memoria storica locale;
- c) Raccoglie e predispone per il pubblico documenti, relazioni e studi sul territorio prodotti o commissionati dall'Amministrazione Comunale;
- d) Raccoglie, ordina e predispone anche opere per le minoranze etniche e linguistiche presenti nel territorio comunale;
- e) Incentiva l'utilizzo della Biblioteca da parte di bambini e ragazzi, organizzando specifici servizi a loro rivolti, in stretta collaborazione con le istituzioni scolastiche;
- f) Cerca di abolire gli ostacoli che impediscono ad alcune categorie di cittadini di utilizzare la Biblioteca e lo fa tramite l'acquisto di opere adeguate e la messa a punto di servizi personalizzati.
- g) Realizza attività culturali al fine di diffondere la lettura e l'informazione sia del libro che del documento;
- h) Promuove studi e ricerche di rilevanza locale, individuando poi le migliori forme di promozione del materiale prodotto;
- i) Promuove il diritto alla lettura e allo studio, raccordandosi con le associazioni territoriali e con le istituzioni scolastiche, e si adopera come centro di iniziativa e di supporto per azioni che abbiano come scopo l'educazione permanente;
- j) Organizza e collabora all'organizzazione di incontri, dibattiti, mostre e quant'altro sia individuato per la crescita culturale dei cittadini;
- k) Prestito interbibliotecario con le altre biblioteche situate nel territorio provinciale;

- l) Si impegna a cooperare con le altre agenzie informative comunali, provinciali e regionali, al fine di poter ampliare la propria disponibilità informativa;
- m) Effettua i suoi interventi biblioteconomici e bibliografici in armonia con gli indirizzi programmati dalla Regione.

La biblioteca adotta infatti, norme e standard internazionali per la conservazione, la catalogazione, l'ordinamento e la fruizione del materiale documentario, tenuto conto delle disposizioni nazionali e regionali in materia, recepite dal sistema Bibliotecario provinciale.

Vediamo ora nello specifico ciascuno dei servizi che la Biblioteca Comunale di Formignana offre:

ACCESSO

-Accesso alla Biblioteca:

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito.

Vi possono dunque accedere tutti, compresi i disabili in quanto la struttura è dotata di ascensore. E' consentito l'accesso alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura.

Il responsabile della Biblioteca può escludere o limitare temporaneamente l'accesso a sale e locali al fine di migliorare la funzionalità dei servizi inoltre, autorizza visite guidate ai locali della Biblioteca stessa.

Il pubblico può accedere ai locali della Biblioteca durante l'orario di apertura:

Lunedì: 14:30-18:30

Martedì: 14:30-18:30

Mercoledì: 14:30-18:30

Giovedì: 09:00-12:30 14:30-18:30

Venerdì: 14:30-18:30

Sabato: 09:30-12:30

Il responsabile della Biblioteca e gli eventuali dipendenti invece, possono accedere ai locali della Biblioteca anche al di fuori dell'orario di apertura al pubblico per ragioni di organizzazione del servizio.

-Accesso ai servizi della Biblioteca:

Tutti possono accedere ai servizi della Biblioteca senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, secondo i principi di eguaglianza e imparzialità insieme a quelli di informalità e di semplificazione che riducono al minimo le procedure e facilitano in ogni modo l'accesso a tutti.

L'iscrizione alla Biblioteca Comunale di Formignana è gratuita e viene eseguita dal Responsabile della stessa mediante la compilazione di una scheda per via telematica.

L'utente iscritto alla Biblioteca Comunale di Formignana è iscritto automaticamente anche a tutte le altre biblioteche della provincia.

Agli iscritti viene rilasciata una tessera sulla quale è inserito il numero di codice personale.

L'utente può accedere liberamente alla consultazione in sala a scaffale aperto e scelta eventuale dei libri da prendere in prestito.

Per l'utilizzo di ogni altro servizio è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca e, nel caso dei minori, la controfirma dei genitori o di chi ne fa le veci.

-Accesso al servizio multimediale:

La struttura di servizio multimediale "Mediateca", è aperta a tutti i cittadini residenti e non residenti che ne facciano richiesta con l'apposito modulo di domanda fornito dal servizio.

I servizi offerti all'interno della struttura multimediale "Mediateca" sono:

- Prestito DVD;
- Ascolto di programmi musicali in postazioni individuali;
- Visione DVD in postazioni collettive;

L'iscrizione al servizio ha la validità di un anno a partire dal giorno in cui viene effettuata e prevede il pagamento di una quota a titolo di rimborso spese per l'utilizzo e la conseguente usura dei materiali fono-audiovisivi ed informatici ivi compresi i videogrammi concessi in prestito.

Il prestito di DVD ha la durata massima di 5 giorni ed è possibile prenderne in prestito al massimo 2 per volta.

E' severamente vietata la riproduzione di DVD presi in prestito.

L'utente può effettuare la visione dei DVD nelle postazioni collettive disponibili dopo aver compilato il modulo di richiesta, elencando i titoli da lui scelti.
Gli utenti devono serbare un contegno che non dia luogo a vicendevoles fastidio.
Essi sono tenuti a rispettare le indicazioni date dall'addetto al servizio.

-Utilizzo PC e accesso a Internet:

La Biblioteca Comunale di Formignana, riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità, mette a disposizione dell'utenza due postazioni di computer dotate di programmi per videoscrittura e composizione, stampante a colori, idonee per la consultazione delle banche dati della Biblioteca e di opere multimediali su CD-ROM, oltre che per la navigazione in Internet.

Tutti gli utenti della Biblioteca di Formignana, di qualsiasi età, possono utilizzare il personal computer, purché iscritti alla stessa.

Ad ogni utente viene concesso l'utilizzo gratuito di una delle postazioni disponibili per un tempo massimo giornaliero di un'ora, ad esclusione della consultazione delle banche dati.

Tuttavia, per l'utilizzo della videoscrittura, sarà concesso un tempo maggiore, qualora nessun altro utente sia in lista d'attesa.

E' possibile prenotare la postazione ed anche l'eventuale assistenza di un addetto della Biblioteca. Ad ogni utilizzo delle postazioni verrà richiesta la propria registrazione in un apposito modulo, sul quale verrà indicato l'orario.

L'utilizzo delle postazioni multimediali potrà essere effettuato esclusivamente negli orari di apertura della Biblioteca ad eccezione il personale addetto e del Responsabile della Biblioteca che ne abbiano necessità per ragioni organizzative del servizio e comunque inerenti al loro lavoro.

L'iscrizione al servizio per i minori di 18 anni deve essere controfirmata da un genitore o da chi ne fa le veci.

Il Responsabile della Biblioteca e gli addetti offrono un'assistenza di base sui principali comandi di navigazione in Internet.

La navigazione può essere usata solo per finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso improprio di Internet, per la violazione di accessi protetti, per il mancato rispetto della norma di copyright e sulle licenze in uso.

Non è consentito:

- immettere programmi;
- alterare dati immessi da altri;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la funzione o le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare la configurazione del software e hardware sui personal computer della Biblioteca;
- attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), CHAT
- telefonare via Internet.

Il mancato rispetto delle norme per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda della gravità dei casi, sospensione o esclusione dell'accesso al servizio o anche denuncia.

L'utente può presentare reclami, istanze, osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in forma verbale o tramite telefono.

La biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete, né hanno la possibilità di controllare le risorse disponibili e ciò che Internet può mettere a disposizione del pubblico.

Non è altresì in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione

Sospensione dell'utilizzo:

E' proibito, nella navigazione di Internet, utilizzare siti pedo-pornografici.

A coloro che trasgrediranno sarà revocata l'autorizzazione all'utilizzo.

Risarcimento danni:

Qualora le attrezzature venissero danneggiate, l'utente dovrà corrispondere al Comune di Formignana una somma equivalente al danno procurato.

Costi dell'utilizzo:

L'utilizzo del servizio è gratuito salvo l'uso della stampante così come l'utilizzo delle postazioni per la videoscrittura e composizione salvo la stampa dei documenti e l'uso dello scanner.

E' richiesto un contributo di 0,10 centesimi di euro per ogni stampa di scrittura, e di 0,50 centesimi di euro per ogni stampa di foto.

1) Consultazione:

Tutti possono accedere al servizio di consultazione del materiale della Biblioteca che è gratuito come previsto dall'art 12, comma 2 , della LR 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è dunque libera compresa quella relativa alla collezione moderna e, da effettuarsi negli orari di apertura.

E' attivo in Biblioteca un servizio di informazione bibliografica svolto dal personale ai fini di orientamento dell'utente nella individuazione e ricerca dei materiali, tramite l'esercizio della professionalità specifica del bibliotecario e l'utilizzo delle metodologie più idonee comprese quelle informatiche e telematiche.

L'assistenza o consulenza è fornita anche a distanza ad utenti che si rivolgono alla Biblioteca per via telefonica o verbale nei modi e nei tempi delle risorse utilizzabili.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente diversamente abile il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali.

E' consentito consultare tutti i materiali della Biblioteca nel rispetto degli stessi, dell'ordine e degli altri utenti presenti.

L'ultima annata dei periodici è disponibile a scaffale.

I CD audio si ascoltano nelle postazioni dotate di Cd player con cuffia; i video VHS,DVD vanno visionati nell'apposita saletta sempre nel rispetto della quiete dei locali e rivolgendo prima richiesta al Responsabile della Biblioteca o al personale presente.

Gli utenti sono tenuti a trattare con la massima cura tutti i materiali che ricevono in consultazione.

Chi asporta indebitamente libri, strappa pagine o tavole o in qualunque modo danneggia opere, attrezzature e arredi esistenti in Biblioteca è penalmente e civilmente responsabile .

In tali casi gli utenti sono tenuti a rispondere del danno, sostituendo le cose danneggiate con altre identiche o versando all'Amministrazione Comunale il valore nella misura determinata dalla stessa.

La Biblioteca non è responsabile per gli oggetti e libri personali smarriti o lasciati incustoditi all'interno di essa.

2) Reference:

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

Il servizio di informazione si propone 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.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

Il servizio è gratuito a parte la stampa dei risultati delle ricerche on-line che è di €. 0,10 per ogni stampa di scrittura, e di €. 0,50 per ogni stampa di foto.

L'assistenza è fornita anche a distanza ad utenti che si rivolgono alla Biblioteca per via telefonica o verbale nei modi e nei tempi delle risorse utilizzabili.

3) Prestito Personale:

Il servizio di prestito personale è gratuito ai sensi della LR 18/2000.

Tutti i cittadini, anche residenti in altri comuni o di nazionalità diversa, di qualunque età anagrafica, possono ottenere in prestito a domicilio il materiale di proprietà della Biblioteca tramite l'iscrizione, che è subordinata all'accertamento dell'identità personale tramite esibizione del documento di identità.

Per i minori di 14 anni, è necessaria la sottoscrizione del genitore o di chi ne fa le veci.

Il prestito è personale e l'utente è responsabile della buona conservazione del materiale preso in prestito.

In caso di smarrimento o grave deterioramento, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione dell'opera con un altro esemplare identico o equipollente, concordato con il Responsabile della Biblioteca.

E' fatto tassativo divieto agli utenti di prestare ad altri le opere ottenute in prestito.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, l'ultimo numero dei periodici e le opere che, a giudizio del Responsabile della Biblioteca, per ragioni di conservazione, devono rimanere in Biblioteca.

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

Il numero massimo delle opere in prestito contemporaneamente (comprese le opere ottenute mediante prestito interbibliotecario) per ogni utente è in numero di 4 ad eccezione di situazioni debitamente motivate e approvate dal Responsabile.

La durata del prestito è di 30 giorni per il materiale librario e di 7 giorni per le altre tipologie di documenti e può essere prorogata per uguale periodo solo su richiesta fatta prima della scadenza, anche telefonicamente, se l'opera non è stata prenotata da altro utente.

Di norma non sono consentiti più rinnovi consecutivi.

Sono possibili prenotazioni delle opere a prestito.

La prenotazione di un'opera si può effettuare anche telefonicamente oltre che verbalmente.

Il personale di servizio registrerà la richiesta e avviserà l'utente quando l'opera è disponibile.

L'opera prenotata resta a disposizione dell'utente per 7 giorni dal momento in cui viene fatto pervenire l'avviso.

Nel caso di novità editoriali o di opere particolari di interesse contingente, il Responsabile della Biblioteca può richiedere la restituzione immediata delle opere in prestito, per motivi di servizio.

Il prestito alle classi scolastiche può prevedere deroghe sia per il numero dei documenti informativi che per i limiti di durata.

La Biblioteca Comunale di Formignana si propone di migliorare questo servizio rispondendo sempre più in maniera esaustiva alle richieste di prestito di libri e si impegna altresì a produrre periodicamente il bollettino delle novità e a divulgarlo.

4) Prestito Interbibliotecario:

La Biblioteca Comunale di Formignana effettua il servizio di prestito interbibliotecario.

Il servizio assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento di volumi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendone prestito presso altri istituti culturali.

La Biblioteca dunque, svolge un regolare servizio di prestito con le altre Biblioteche ed in particolare con quelle facenti parte del Polo Bibliotecario SBN UFE.

Sono escluse dal prestito interbibliotecario le opere di consultazione generale, l'ultimo numero dei periodici e le opere che, a giudizio del Responsabile della Biblioteca, per ragioni di conservazione devono rimanere in Biblioteca.

La biblioteca aderisce inoltre al servizio di trasporto Interlibro, organizzato e gestito dalla Provincia di Ferrara. Con Interlibro vengono veicolati i documenti prestati tra le biblioteche del territorio.

5) Suggerimenti d'acquisto:

Gli utenti in forma singola o associata possono proporre suggerimenti per migliorare i servizi e per l'acquisizione di nuovi strumenti documentali, tramite via telefonica o verbalmente.

Le proposte per acquisto di materiale documentario vengono valutate dal Responsabile della Biblioteca, sulla base della corrispondenza ai criteri di incremento in atto e dei limiti del bilancio.

6) Promozione alla lettura, mostre e attività culturali:

La Biblioteca Comunale di Formignana attua interventi di promozione della lettura e dell'uso della Biblioteca, con gli obiettivi di raggiungere il pubblico dei non lettori o dei lettori deboli per aumentare gli accessi alla lettura, e di offrire a chi già legge opportunità di scambio e di accrescimento culturale.

Le iniziative sono dirette a tutte le categorie di utenti, con particolare attenzione al pubblico dei ragazzi, tramite la collaborazione con gli istituti scolastici e proposte alle famiglie.

Le novità editoriali sono chiaramente identificabili poiché inserite in scaffali dotati di apposite etichette recanti la scritta "novità ragazzi" e rispettivamente "novità adulti".

7) Riproduzioni:

La Biblioteca Comunale di Formignana offre un servizio di riproduzione fruibile da tutti nell'orario di apertura della stessa.

La riproduzione tramite fotocopie è riservata al materiale documentario della Biblioteca ed è realizzata in sede su richiesta dell'utente.

L'effettuazione di cospicue quantità di fotocopie, sulla base delle esigenze di servizio, può essere rimandata al giorno successivo.

Per accedere a tale servizio è necessario dunque ottenere il permesso dal Responsabile della Biblioteca con la clausola che il procedimento usato non danneggi il materiale documentario.

Per le riproduzioni fotografiche destinate ad essere pubblicate, il richiedente deve rilasciare alla Biblioteca i negativi o copie delle diapositive, oppure una copia della pubblicazione che le comprende.

Le spese di riproduzione sono a totale carico dei richiedenti ai quali spettano anche eventuali accordi con i fotografi.

Per l'utilizzo del fotocopiatore ad uso esclusivamente interno è richiesto un contributo di 0,10 centesimi di euro a copia.

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni.

E' possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico.

La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

8) Sezioni Periodici:

La Biblioteca mette a disposizione in apposito stand una serie di periodici di carattere divulgativo, nei settori dell'attualità, dei viaggi, della geografia, delle arti, dell'informatica.

Per ogni testata sono conservati tutti i numeri dell'annata precedente.

Gli ultimi numeri dei periodici sono esposti negli appositi scaffali, all'interno degli stessi è conservata l'annata precedente della testata che l'utente può consultare e prendere in prestito.

La Biblioteca Comunale di Formignana non effettua il prestito personale dell'ultimo numero del periodico, che può essere soltanto consultato in sede.

L'utente che provoca danni ai documenti è tenuto al riacquisto immediato o a rifondere il valore di mercato del documento danneggiato.

9) Sezioni della Biblioteca:

La Biblioteca Comunale di Formignana consta oltre alla sala multimediale per ascolto dischi e visione DVD, di due sale apposite per la consultazione del materiale librario: una dedicata ad adulti (dai 14 anni in su) e l'altra dedicata ai più piccoli e ai ragazzi (fino ai 14 anni).

Ad entrambe le sezioni si può accedere liberamente negli orari di apertura della Biblioteca.

Entrambe le sale sono dotate di una postazione multimediale.

Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione soprattutto per i più piccoli.

E' inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti ecc...

La Biblioteca Comunale di Formignana collabora attivamente sia con l'asilo nido, che con le scuole materna, primaria e secondaria di primo grado pertanto è frequentata assiduamente dai bambini ai ragazzi di diverse fasce d'età, .

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO E MIGLIORAMENTI GIA' ATTUATI:

La Biblioteca Comunale di Formignana ha pensato ad alcuni interventi di miglioramento per meglio rispondere alle esigenze dell'utente e migliorare allo stesso tempo le prestazioni offerte.

- 1) Si propone di velocizzare il sistema di navigazione di Internet grazie anche all'installazione della fibra ottica che dovrebbe entrare in funzione a breve termine.
- 2) E' stato realizzato da poco un progetto importante: l'allargamento dell'orario di apertura della Biblioteca, ora è possibile accedervi anche il giovedì pomeriggio dalle 14,30 alle 18,30 e il sabato mattina dalle ore 9,30 alle 12,30.
- 3) E' stata aggiunta una nuova postazione multimediale nella zona di lavoro del Responsabile della Biblioteca in modo da garantire un servizio più veloce ed efficiente.
- 4) Si sta pensando inoltre, di acquistare uno scaffale mobile dove riporre i libri che possa essere facilmente spostato nel caso in cui, per particolari esigenze di servizio, ad esempio organizzazione di una mostra, attività ricreative ecc... dovesse servire uno spazio più ampio.
- 5) nella sala dedicata ai ragazzi e ai più piccoli sono state aggiunte etichette che li aiutino ad individuare più facilmente i libri che cercano. I libri per i più piccoli sono stati riposti nello scaffale più basso in modo da essere più facilmente raggiungibili e ordinati per categorie: animali, storie per bambini, mostri, colori, forme ecc.....
- 6) I libri sono stati ricoperti tutti da una pellicola trasparente per evitare che possano usurarsi con il passare del tempo.

- 7) Si propone inoltre di produrre periodicamente il bollettino delle novità documentarie e di divulgarlo.
- 8) Intende organizzare la presentazioni di libri.
- 9) La Biblioteca si propone di rendere disponibili ogni anno le informazioni relative a
 - il proprio bilancio di previsione;
 - il proprio piano esecutivo di gestione;
 - i dati sulle performance di servizio previste dalla carta;
 - i risultati del giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
 - il conto consuntivo dell'esercizio precedente;
 - il piano di sviluppo delle raccolte

LA GESTIONE DELLE CRITICITA':

-RECLAMI E SUGGERIMENTI:

Gli utenti devono essere sempre informati delle decisioni che li riguardano, comprese le motivazioni, e possono presentare reclami per iscritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Formignana riguardanti qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi.

Agli utenti è consentito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 e ss. mm. e ii. (legge sul diritto d'accesso), con i limiti previsti da questa e dalla L. 675/1996 (legge sulla privacy).

Gli utenti, in forma singola o associata, possono presentare reclami e istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi in forma verbale, per iscritto, via fax o via e-mail alla biblioteca, anche utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione.

Possono proporre suggerimenti per migliorare i servizi e per l'acquisizione di nuovi strumenti documentali, tramite apposito modulo.

La biblioteca riferirà all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti.

-LE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI E LA GESTIONE DEL DISSERVIZIO:

Il coinvolgimento degli utenti nel processo di gestione dei reclami e dei suggerimenti crea delle aspettative relativamente all'accoglimento delle opinioni espresse ed è per questo che la Biblioteca Comunale di Formignana si impegna:

- a richiamare gli utenti nel tempo stabilito per il prestito
- ad informare gli utenti sui progressi fatti nel caso in cui determinati problemi non possano essere risolti immediatamente
- a dare le informazioni necessarie per poter reperire il Responsabile della Biblioteca negli orari di servizio
- a fornire spiegazioni, su richiesta dell'utente, circa l'insorgere di problemi
- a contattare l'utente nel momento in cui il problema venga risolto
- a informare gli utenti sul tempo necessario per risolvere il problema stesso
- a proporre al pubblico alcune alternative nel caso in cui il problema non possa essere risolto
- a informare il pubblico sui modi in cui sarà possibile evitare ulteriori problemi dello stesso genere.

-LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE:

La Biblioteca Comunale di Formignana non è dotata di un proprio sito web ma è inserita in quello del Comune, pertanto è a disposizione il servizio telefonico al numero 0533-608503 nell'orario di apertura della stessa, per ogni tipo d'informazione.

Il grado di soddisfazione degli utenti, le lamentele, i reclami, i suggerimenti, le proposte di miglioramento sono da segnalare al Responsabile della Biblioteca per via telefonica, elettronica (biblioteca@comune.formignana.fe.it) ,o verbalmente.

MODULO DI RECLAMO

Gentile utente,
lo spazio sottostante è a disposizione per ogni comunicazione da rivolgere al personale della Biblioteca.

Se qualche servizio della Biblioteca non è soddisfacente, se le sue aspettative sono state deluse, se per qualunque motivo i servizi della Biblioteca non sono stati all'altezza di quanto previsto nella carta dei servizi, la preghiamo di specificare per quali ragioni, compilando il modulo.

Sono graditi anche gli eventuali suggerimenti che vorrete inoltrare per il miglioramento del servizio.

Servizio interessato _____

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio:

- ☐ Comportamento del personale: _____
- ☐ Qualità del servizio reso: _____
- ☐ Mancato rispetto dei tempi: _____
- ☐ Altro (specificare): _____

Servizio a pagamento ?

☐ SI'

☐ NO

Data e ora in cui si è verificato il disservizio: _____

Eventuale richiesta di rimborso (solo nel caso di servizio a pagamento): _____

Eventuali suggerimenti: _____

Data di presentazione del reclamo:...../...../.....

Nome _____ Cognome _____
n. tessera Biblioteca _____

e-mail _____ telefono _____

Firma _____

Indicando le proprie generalità l'utente dà assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/ suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.
La Biblioteca si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Se qualcosa non va..... basta dirlo ! Possiamo migliorare.

Gentile utente,
i reclami/suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della Biblioteca.
La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato direttamente al Responsabile della Biblioteca.

RECLAMI:

- | | |
|--|--|
| ☐ Interruzione del servizio | ☐ Eccessivi tempi di attesa |
| ☐ Modulistica poco chiara | ☐ Mancato rispetto dei tempi |
| ☐ Personale poco cortese | ☐ Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi |
| ☐ Informazione insufficiente/errata | ☐ Altro(specificare)..... |
-

IL RECLAMO RIGUARDA:

- | | |
|--|--|
| ☐ Prima informazione | ☐ Prestito interbibliotecario |
| ☐ Prestito | ☐ Rimborsi |
| ☐ Distribuzione | ☐ Altro (specificare) |
| ☐ Assistenza e informazione | |
-

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

IL SUGGERIMENTO RIGUARDA:

- | | |
|---|--|
| ☐ Prima informazione | ☐ Prestito interbibliotecario |
| ☐ Prestito | ☐ Rimborsi |
| ☐ Distribuzione | ☐ Altro (specificare) |

☐ Assistenza e informazione

Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

Vuole invece esprimere un complimento?

DATI PERSONALI

Se desidera un risposta scritta indichi i suoi dati:

n. tessera Biblioteca _____

Cognome e Nome _____

e-mail _____

Indirizzo (Via, n. civico, città, provincia,
CAP) _____

Data ____ / ____ / ____

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo / suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo. La Biblioteca si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.
