

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI FORMIGNANA

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 formulare e a sviluppare 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, all'informazione, alla documentazione e 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 fondamenti 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 numero al quale rivolgersi per contattare il responsabile è 0533-608503.

La sua fondazione risale al 1980 e l'edificio nel quale si trova è risalente al xx secolo (ex scuole elementari).

E' nella sede attuale dal 1998 in quanto prima era dislocata all'interno dell'odierno Teatro Comunale di Formignana.

La sua tipologia funzionale è generale; non partecipa a progetti di biblioteche digitali né a gruppi d'acquisto consortili per l'acquisizione di risorse informative ma collabora a sistemi di catalogazione cooperativa POLO SBN UFE e a reti o coordinamenti di biblioteche POLO SBN UFE.

Il patrimonio della Biblioteca Comunale di Formignana è costituito da:

- a) materiale librario e documentario su differenti supporti presente nelle raccolte della biblioteca comunale, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi e particolari inventari che entra a far parte del demanio culturale del Comune di Formignana circa 9400 tra volumi e opuscoli più 250 acquisti di novità;
- b) quotidiani e abbonamenti attivi a periodici dei quali per ciascuno è conservata l'annata precedente;

- d) attrezzature e arredi in dotazione alla biblioteca;
- e) immobili destinati ad ospitare le strutture operative del Servizio;
- f) 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 cronologico 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. E in relazione alle finalità e alle caratteristiche delle raccolte.

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 e variegati:

- 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) Cerca di incentivare 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;
- 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) Si adopera per il prestito interbibliotecario tra essa e le altre biblioteche situate nel territorio locale;
- 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 un apposito 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 ossia il:

Lunedì: 14:30-18:30

Martedì: 14:30-18:30

Mercoledì: 14:30-18:30

Giovedì: 09:00-12:30

Venerdì: 14:30-18:30

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 ecc... 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.

Una volta che l'utente è iscritto alla Biblioteca Comunale di Formignana automaticamente è iscritto 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 ai seguenti servizi:

-consultazione in sala a scaffale aperto e scelta eventuale dei libri da prendere in prestito.

Per l'utilizzo di ogni altro servizio sono necessarie l'iscrizione alla biblioteca stessa o 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:

.Servizio prestito DVD;

.Servizio di ascolto di programmi musicali in postazioni individuali;

.Servizio visione DVD in postazioni individuali o 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 vicendevole 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, di cui :

- a. una postazione per videoscrittura e composizione, dotata di stampante color, nonché per la consultazione delle banche dati della biblioteca e di opere multimediali su CD-ROM,

- b. una postazione per la videoscrittura collegata ad una stampante color del server, consultazione del catalogo, banche dati della biblioteca e opere multimediali su CD-ROM.

Tutti gli utenti della Biblioteca di Formignana, di qualsiasi età, possono utilizzare il personal computer, purchè 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 quanto riguarda l'utilizzo della videoscrittura, sarà concesso un tempo più alto, qualora nessun altro utente sia in lista d'attesa.

E' possibile prenotare la postazione ed anche l'eventuale assistenza ad un addetto della Biblioteca.

Ad ogni utilizzo delle postazioni verrà richiesta la propria registrazione in un apposito modulo, sul quale verrà registrata l'ora.

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

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

I bibliotecari offrono un'assistenza di base sui principali comandi di navigazione in Internet. E' da tenere ben presente che 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.

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 o istanze, osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in forma verbale o via telefono.

Qualsiasi violazione può essere segnalata.

Sospensione dell'utilizzo:

E' proibito nella navigazione di Internet utilizzare i 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 videoscrittura e composizione salvo la stampa dei documenti e l'uso dello scanner.

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

E' attivo in biblioteca un servizio di informazione bibliografica svolto dal personale a 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, postale 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 poiché è penalmente e civilmente responsabile chi asporta indebitamente libri e strappa pagine o tavole o in qualunque modo danneggia opere, attrezzature e arredi esistenti in Biblioteca.

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 online 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 ovviamente gratuito a parte la stampa dei risultati delle ricerche online che è di 0,10 euro per ogni stampa di scrittura, e di euro 0,50 per ogni stampa di foto.

L'assistenza è fornita dalla Biblioteca Comunale di Formignana anche a distanza ad utenti che si rivolgono alla biblioteca per via telefonica, postale 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 di uguale periodo solo su richiesta fatta prima della scadenza, se l'opera non è stata prenotata da altro utente.

Il prestito può essere prorogato, per gli stessi termini previsti per ogni tipologia di opera, anche telefonicamente, prima della data di scadenza, ad eccezione delle opere che abbiano una prenotazione in corso.

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 ha la facoltà di modificare la durata del prestito.

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

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

La Biblioteca Comunale di Formignana dunque, svolge un regolare servizio di prestito con le altre Biblioteche ed in particolare con quelle aderenti al Sistema Bibliotecario intercomunale e provinciale.

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, possono farlo verbalmente o tramite telefono.

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 far crescere i livelli cittadini di accesso 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 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 aventi varie tematiche.

Gli ultimi numeri di tali periodici sono esposti negli appositi scaffali,all'interno degli stessi è conservata l'annata precedente dello stesso periodico che l'utente può ovviamente consultare e prendere a prestito.

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 due postazioni multimediali.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, gioco e socializzazione soprattutto per i più piccoli. E' inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti ecc....

GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

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.

Alcuni progetti di miglioramento sono già stati attuati.

Vediamoli:

- 1) 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 9:30 alle 12:30.
- 2) E' stata aggiunta una nuova postazione multimediale nella zona di lavoro del Responsabile della Biblioteca per garantire un servizio più veloce ed efficiente.
- 3) 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 es. organizzazione di una mostra, attività ricreative ecc...dovesse servire uno spazio più ampio.
- 4) Nel più breve termine possibile sarà costituita anche una document delivery che in realtà è già presente tramite l'OPAC in quanto, la Biblioteca non è dotata di un proprio sito ma è inserita all'interno di quello provinciale.
Questo però non è ancora abilitato all'uso da parte del pubblico.
Una volta abilitato permetterebbe agli utenti di prenotare direttamente tramite computer anche libri di altre biblioteche a cui siano interessati.
- 5) Sono state aggiunte recentemente alcune etichette segnaletiche nella sala dedicata ai ragazzi e ai più piccoli per individuare più facilmente i libri che si cercano.
- 6) La Biblioteca Comunale di Formignana si propone inoltre di produrre periodicamente il bollettino delle novità documentarie e di divulgarlo.
- 7) Ha altresì in programma di organizzare delle presentazioni di libri.
- 8) 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.
- 9) La Biblioteca Comunale di Formignana si propone di mettere a disposizione degli

utenti un modulo specifico per eventuali reclami e un modulo generico riguardante reclami ed eventuali suggerimenti possibilmente da compilare tramite computer invece che attraverso modulo cartaceo.

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 garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 e ss.mm.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 proporre suggerimenti per migliorare i servizi e per l'acquisizione di nuovi strumenti documentali, tramite apposito modulo.

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 promesso
- a mettere a disposizione il responsabile della Biblioteca al fine di 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 spiegare su richiesta dell'utente il modo in cui il problema è insorto
- 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 essendo dotata di un proprio sito web personale ma inserita in quello del Comune di Formignana, mette a disposizione il servizio telefonico della stessa al numero 0533-608503 nell'orario di apertura della stessa, per richiedere qualsiasi tipo di 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 o verbalmente.

Allegato A

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. L'ufficio si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Allegato B

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 personalmente .

RECLAMI:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interruzione del servizio | <input type="checkbox"/> Eccessivi tempi d'attesa |
| <input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi |
| <input type="checkbox"/> Personale poco cortese | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi |
| <input type="checkbox"/> Informazione insufficiente/errata | <input type="checkbox"/> Altro(specificare)..... |

IL RECLAMO RIGUARDA:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Prima informazione | <input type="checkbox"/> Prestito interbibliotecario |
| <input type="checkbox"/> Prestito | <input type="checkbox"/> Rimborsi |
| <input type="checkbox"/> Distribuzione | <input type="checkbox"/> Altro(specificare) |
| <input type="checkbox"/> Assistenza e informazione | |

Può cortesemente fare una descrizione del reclamo?

SUGGERIMENTI:

IL SUGGERIMENTO RIGUARDA:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Prima informazione | <input type="checkbox"/> Prestito interbibliotecario |
| <input type="checkbox"/> Prestito | <input type="checkbox"/> Rimborsi |

Distribuzione

Altro(specificare)

Assistenza e informazione

Ha suggerimenti per migliorare il servizio?

COMPLIMENTI:

Vuole invece esprimere un complimento?

DATI PERSONALI:

Se desidera una risposta scritta indichi i suoi dati:

N. TESSERA BIBLIOTECA.....

NOME.....COGNOME.....

E-MAIL.....

TELEFONO.....

VIA.....N.....CITTA'.....PROVINCIA.....CAP.....

DATA ___/___/_____

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. L'Ufficio si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.