



COMUNE DI OSTELLATO
Provincia di Ferrara
Area Servizi Culturali

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
BIBLIOTECA "MARIO SOLDATI"

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 137 del 21.12.2017
in attuazione dell'art. 27 del "Regolamento della Biblioteca"
approvato con Deliberazione CC n. 43 del 12.08.2008

Sommario:

Premessa

- 1. Parte prima. I Principi fondamentali**
- 2. Parte seconda. La Biblioteca: missione, struttura, raccolte, personale, risorse finanziarie.**
- 3. Parte terza. I servizi erogati dalla Biblioteca: accesso, orari, catalogo, donazioni, prestito, prestito intersistemico, suggerimenti di acquisto.**
- 4. Parte quarta. Informazioni e documentazione: consultazione, reference e consulenza bibliografica, catalogo elettronico, navigazione internet, riproduzioni, promozione della lettura e attività culturali.**
- 5. Parte quinta. Gli impegni della biblioteca: requisiti standard del servizio, diritti e doveri degli utenti.**

PREMESSA

- La "Carta della qualità dei Servizi" descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte. Nel presente "contratto di servizio" la Biblioteca Comunale "Mario Soldati" di Ostellato raccoglie le indicazioni della "Carta dei Servizi del Polo Bibliotecario Ferrarese" di cui fa parte, individuando i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono. Essa è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul portale web della Biblioteca (<http://www.comune.ostellato.fe.it/biblioteca>), ed è in distribuzione gratuita affinché gli utenti possano prenderne visione e richiederne una copia.
- Il Polo Bibliotecario Ferrarese venne istituito con convenzione siglata il 21 settembre 2005 tra l'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna, l'Università degli Studi, la Provincia ed il Comune di Ferrara. L'Assemblea degli Utenti di Polo il 19 febbraio 2015 ha stabilito di assegnare al Comune di Ferrara il compito di provvedere alla cura e al coordinamento della preesistente *Rete Provinciale* per garantire la complessiva riconferma delle attività del Polo UFE ed il mantenimento e sviluppo dei servizi in cooperazione. Il Comune di Ferrara ha stilato una convenzione sottoscritta da tutti i

Comuni del territorio provinciale, organizzati in una Rete intercomunale denominata “Bibliopolis”, e alla Biblioteca della Camera di Commercio per garantire la partecipazione alla cooperazione bibliotecaria del Polo UFE ed il mantenimento del servizio “Interlibro”, per la consegna dei documenti tra le biblioteche del Polo. L’aspetto portante emerso dalla collaborazione, sancita nella convenzione istitutiva del Polo ferrarese, è l’obiettivo comune di attuare azioni concrete che favoriscano il soddisfacimento dei bisogni informativi dell’intera collettività territoriale composta da studenti, studiosi e cittadini. I partner del Polo hanno condiviso l’obiettivo di rendere disponibile il patrimonio documentario delle biblioteche all’intera collettività mettendo a disposizione i rispettivi cataloghi automatizzati e impegnandosi ad adeguare i regolamenti e l’organizzazione delle biblioteche allo scopo di favorire la reale condivisione delle risorse informative e l’accesso ai servizi. I partner collaborano pertanto allo sviluppo ed alla gestione di un sistema informativo bibliografico e documentale sulla base territoriale della provincia di Ferrara, parte attiva di un Servizio bibliotecario regionale nel quadro del Servizio Bibliotecario Nazionale.

- Si ispira a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – Principi sull’erogazione dei servizi pubblici;
- D.Lgs. 30 luglio 1999 nr. 286 – Capo III – Art. 111 “Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi”;
- Principi generali definitivi della biblioteca pubblica e della sua missione, contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell. IFLA e nel Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche, nel Comunicato di Leuven dell’ agosto 1998 emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell’Unione Europea;
- L.R. 18/2000 “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”;
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: “Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000”.
- “Linee guida per la redazione della carta dei servizi delle biblioteche” dell’IBC Regione Emilia Romagna - Soprintendenza per i Beni Librari e Documentari e dell’A.I.B (Associazione italiana biblioteche) per attuare le indicazioni contenute nella Direttiva sugli standard e obiettivi di qualità (5.2.2);
- Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali, approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall’Assemblea generale degli associati AIB.

PARTE PRIMA. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Biblioteca Comunale “Mario Soldati” di Ostellato orienta la propria azione muovendo da una costante riflessione sui propri risultati ed è aperta a modificare le soluzioni organizzative adottate, in base alla interazione e al dialogo con le persone che la utilizzano. Provvede, nell’equilibrio di risorse-organizzazione-prestazioni, ad assicurare e individuare i propri servizi impegnandosi ad erogarli sulla base del proprio Regolamento (approvato con Delibera C.C. n. 43 del 12.08.2008), garantendone l’efficienza, l’efficacia e un miglioramento continuo della qualità nel rispetto delle norme vigenti, delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo primario.

Essa ispira ogni sua attività ai seguenti principi:

- Uguaglianza

L'accesso al servizio è garantito a tutti i cittadini -senza limitazioni di sorta alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica- ed è garantito agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate senza barriere architettoniche.

- Imparzialità

Ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- Partecipazione

Promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

Garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente, in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità – Chiarezza - Trasparenza

Il personale incaricato ispira il proprio comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- Qualità dei servizi- Efficacia, efficienza ed economicità.

Il funzionamento si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

La Biblioteca adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 309/2003: "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000".

PARTE SECONDA

LA BIBLIOTECA: MISSIONE, STRUTTURA, RACCOLTE, PERSONALE, RISORSE FINANZIARIE

2.1 Missione

La Biblioteca Comunale “Mario Soldati” è un servizio di base la cui titolarità è in capo all’Ente Locale, come tale è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, del Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche, della legge regionale 18/2000.

Come biblioteca pubblica è:

- un servizio di base, primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostenendone la formazione per tutto l'arco della vita;
- costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali;
- contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento e si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

2.2 Struttura

La Biblioteca “M. Soldati” è ubicata a Ostellato in Via Marcavallo 35/C, sede inaugurata il 15 Aprile 1987: è tuttavia funzionante dal 16 Febbraio 1981, in quanto venne istituita come progetto strutturale e culturale con Delibera di Consiglio n. 74 del 29.09.1977, e dal 17 novembre 2007 è intitolata allo Scrittore e Regista Mario Soldati (Torino, 17 novembre 1906 – Tellaro, 19 giugno 1999), che nell'agosto 1954 fu ospite al Teatro Barattoni di Ostellato, in occasione delle riprese del film *La Donna del Fiume*.

Priva di barriere architettoniche: è senza scale all'entrata ed è dotata di ascensore. Di fronte è situato un ampio parcheggio gratuito.

E' strutturata su due piani, con una superficie complessiva di 388 mq., di cui 293 mq. destinati al pubblico:

* Al Piano terra: è situato il banco reference/consigli e informazioni, gli espositori delle novità, l'Emeroteca (riviste e quotidiani) e le seguenti sezioni: Letteratura, Novità librerie, Itineroteca (libri di viaggio), Ragazzi, Pedagogia e istruzione, Diritto, Letteratura, Alimentazione, Fai da te, Giallo, Fantascienza, Donna, Medicina complementare, Sezione Locale, Multimediale.

* Al Primo piano, raggiungibile con l'ascensore, sono collocate le altre sezioni: Psicologia e Filosofia, Storia, Agraria, Religioni, Scienze sociali, Lingue, Scienze pure, Scienze applicate, Arte, Fumetto, Sport e Giochi, Musica.

Posti disponibili: mette a disposizione n. 30 posti di lettura, n. 50 posti per conferenze e n.1 postazione internet e di videoscrittura;

Dispone di due depositi, causa la saturazione degli spazi espositivi: un locale si trova al primo piano della Biblioteca, l'altro al piano terra in Municipio.

Gli animali in biblioteca

La biblioteca recepisce i principi ed indirizzi evidenziati dalle leggi sulla “Protezione degli animali d'affezione e prevenzione del randagismo” e che promuovono l'accoglienza degli animali d'affezione nelle strutture ricettive e nei luoghi pubblici. Con riferimento all'Ordinanza Ministeriale del 3 marzo 2009, concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani, ai fini della prevenzione dei danni o lesioni a persone, il proprietario che intenda introdurre cani in biblioteca deve comunque adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone.

2.3 Raccolte

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica “Carta delle collezioni”, documento di cui la Biblioteca è dotata in quanto strumento indispensabile di programmazione e di trasparenza nell'ambito della propria politica documentaria.

Nell'incremento delle raccolte, in relazione alla propria missione e nel rispetto delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo, si dota di raccolte che :

- siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità, impegnandosi a realizzare indagini sui gusti, le tendenze, le necessità culturali di fasce della comunità territoriale non raggiunte dalla biblioteca;
- tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;
- offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di appeal, attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche della Rete provinciale Bibliopolis/ Polo Bibliotecario Ferrarese.

I criteri di sviluppo

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio. Le scelte di acquisto vengono effettuate in piena autonomia professionale, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di far emergere carenze e lacune;
- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai desiderata degli utenti e dalle istanze di prestito interbibliotecario;

I criteri generali per l'individuazione dei singoli testi da acquisire sono riconducibili ai principi:

- della rispondenza ai bisogni espressi e inespressi della comunità;
- della coerenza con le raccolte già presenti;

- della rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

2.4 Il personale

La gestione dell'organizzazione della biblioteca è garantita dagli operatori comunali che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Piano della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, dal Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni e dal Codice deontologico del bibliotecario. Il processo sistematico di rafforzamento e crescita delle competenze del personale è un impegno primario che garantisce annualmente aggiornamento e formazione. La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente del servizio sono valori prioritari che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare la sua affidabilità e far crescere l'apprezzamento dei suoi servizi.

I volontari

La Biblioteca promuove e valorizza l'attività di volontariato all'interno della struttura. È volontariato il servizio reso dai cittadini in modo continuativo, senza fini di lucro, attraverso prestazioni personali, volontarie e gratuite, svolte dentro la biblioteca, sia tramite l'eventuale organizzazione di cui il volontario fa parte, sia in rapporto diretto con il responsabile della biblioteca. L'attività del volontario non può essere sostitutiva del lavoro e della professionalità del bibliotecario, cui è affidata la gestione del servizio.

I nostri valori

Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti sono valori che il personale si impegna ad osservare costantemente. Esso stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti, adottando un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza imparzialità e riservatezza.

Accoglienza

Il personale concorre, con il proprio comportamento, a produrre negli utenti un'esperienza positiva di uso della biblioteca, agevolandone l'orientamento all'interno della struttura e sostenendone i percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Impronta la propria relazione con i cittadini all'insegna dell'ospitalità, della familiarità e della cordialità, promuovendo il valore sociale di uno spazio fortemente contrassegnato dalla condivisione e dalla convivialità.

Disponibilità

Il personale evade con solerzia le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto dell'ordine cronologico di ricezione; aiuta gli utenti a focalizzare le necessità di studio, approfondimento o impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse documentarie e tecnologiche; offre consigli e suggerimenti di lettura, valorizzando le novità con notiziari.

Cortesia

Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal contratto di servizio; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo.

Competenza

Il personale mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze per far fronte allo specifico bisogno di un utente ha facoltà di concordare con l'utente stesso un intervento più approfondito di sostegno, ricorrendo ad altre fonti.

Riconoscibilità

Il personale in servizio è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento sul quale è riportato nome e cognome dell'operatore, nell'intento di facilitarne l'identificazione da parte degli utenti.

Tutela della riservatezza

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e consigliando il rispetto delle distanze di cortesia davanti al banco di servizio; nel caso in cui un utente richieda un intervento di consulenza su temi o argomenti per i quali la vicinanza di altri operatori o utenti al banco informazioni costituisca un potenziale motivo di disagio, l'operatore invita l'utente a concordare lo svolgimento del colloquio in un'area riservata.

2.5 Le risorse finanziarie

Le risorse messe a disposizione per la programmazione delle attività e dei servizi della Biblioteca "M. Soldati" sono attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Ostellato (Bilancio di previsione e PEG- Piano Esecutivo di Gestione).

La biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse con le quali garantire interventi aggiuntivi:

- aderendo ad altri eventuali bandi o promuovendo progetti specifici che consentano di ampliare lo spettro delle risorse pubbliche;
- ottimizzando le risorse tramite il coordinamento di alcune attività con altre biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese.

PARTE TERZA

I SERVIZI EROGATI DALLA BIBLIOTECA: ACCESSO, ORARI, INFORMAZIONI E CONSULENZA BIBLIOGRAFICA, CATALOGO E PRESTITO

3.1 Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

- consultazione di libri a scaffale aperto;
- consultazione riviste e quotidiani;
- ricerche bibliografiche;
- lettura in sede;
- partecipazione ad eventi di promozione della lettura.

Per i seguenti servizi è necessaria l'iscrizione:

- prestito dei vari documenti;
- utilizzo di internet;
- mediateca.

La tessera d'iscrizione ai servizi della biblioteca.

La tessera d'iscrizione è gratuita. Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido. Fino al compimento dei 18 anni si richiede l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale, in possesso dei requisiti per iscriversi, accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità. E' auspicabile l'iscrizione personale di tutti i bambini che utilizzano i servizi della biblioteca, anche quelli in età prescolare e dei progetti NPL (Nati per leggere).

All'atto d'iscrizione, viene rilasciata una tessera personale che è riconosciuta da tutte le biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese. La tessera ha validità illimitata, pertanto gli utenti sono tenuti a comunicare variazioni d'indirizzo e telefono, nonché lo smarrimento o furto della tessera. La raccolta dei dati per l'iscrizione rispetta la legge della riservatezza dei dati personali.

Per i minori di 16 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà. Anziani, degenti e persone in difficoltà possono essere iscritti da un loro delegato presentando una delega scritta e un documento valido sia di chi delega sia di chi è delegato.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tessera personale	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità	E' sufficiente un documento d'identità valido (carta di identità, passaporto, patente) e Codice Fiscale
	Validità	Illimitata nel tempo nell'ambito della Rete Bibliopolis/Polo Bibliotecario f Ferrarese

3.2 Orario del servizio

La biblioteca osserva il seguente orario di apertura al pubblico.

L'orario è affisso all'ingresso della Biblioteca ed è consultabile sul sito. Nei periodi delle feste natalizie, pasquali ed estive l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni, con cartelli e avvisi nelle pagine web. Ulteriori variazioni, dovute a circostanze eccezionali e motivate, saranno tempestivamente comunicate con cartelli, volantini e nelle pagine web, anche se con un preavviso minore.

Orario di apertura:

Lun. Mar. Mer. Gio. : 8.30 - 12.30 / 14.00 - 18.00 (da novembre a marzo) - 14.30 - 18.30 (da aprile ad ottobre).

Ven. : 8.30 - 12.30 - Sab. : 9.00 - 12.00

Orario di apertura estivo ridotto da metà giugno a metà settembre:

Mattina: Lun. Mar. Mer. Gio. Ven. 8.30 - 12.30 / Pomeriggio: Mar. e Gio. 14.30 - 18.30

Chiusura: 29 Giugno Festa del Patrono.

3.2 Catalogo

Il patrimonio della Biblioteca Comunale, in catalogo al 31.12.2016, è di 23.618 documenti (libri e documenti multimediali). Tuttavia, a seguito di revisione delle collezioni, sono stati eliminati nr. 1.237 documenti obsoleti o dispersi e pertanto il patrimonio effettivo è di 22.381 documenti. La Sezione Multimediale è costituita complessivamente da 645 documenti: 15 audiolibri, 581 film/ DVD per adulti e ragazzi e 49 documentari .

La Biblioteca garantisce a tutti la consultazione libera e gratuita del catalogo denominato **BiblioFe**: sigla che definisce il Catalogo in linea della Biblioteca a disposizione di tutti. Il catalogo è consultabile anche dai computer personali collegandosi via internet all'indirizzo <https://bibliofe.unife.it/SebinaOpac/Opac.do>. Il personale fornisce in tempo reale assistenza e consulenza per avviare il lettore alla ricerca sul catalogo, prestando particolare attenzione nel favorire l'autonomia del lettore nella ricerca.

Per un'assistenza più complessa la Biblioteca organizza, su richiesta di piccoli gruppi, visite guidate e brevi cicli di orientamento all'uso del catalogo in linea.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Consultazione del catalogo	Tempo di attesa	Nessuno se la postazione è libera
	Numero di postazioni riservate	1
	Costo	Nessuno

3.4 Donazioni

I doni di singoli documenti o d'intero raccolte vengono accettati dalla Biblioteca con riserva il diritto di valutarne l'effettiva necessità e coerenza con le proprie raccolte, ad eccezione di manuali, libri scolastici, periodici, enciclopedie e documenti in cattivo stato di conservazione. Le donazioni non ritenute adeguate allo scopo saranno utilizzate dalla Biblioteca, concordandolo con il donatore, per attività coerenti con le proprie attività di divulgazione come il bookcrossing, la "Biblioteca in piazza" o altri eventi.

3.5 Prestito

Registrazione

La biblioteca effettua prestito gratuito a tutti gli iscritti indipendentemente dalla cittadinanza e dalla residenza. Per potere usufruire del servizio di prestito occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca che è anche tessera d'iscrizione a tutte le biblioteche afferenti al Polo Bibliotecario Ferrarese. Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante e richiedere il servizio a domicilio tramite volontari.

Quantità e durata del prestito

Ogni utente può ottenere a prestito n. 4 documenti per volta. Il prestito è di: 30 giorni per i libri, 7 per CD – DVD e periodici, 15 giorni per i libri della sezione speciale Itineroteca (Biblioteca del viaggio).

Rinnovi

È possibile richiedere la proroga dei prestiti alla scadenza, anche telefonicamente. La proroga viene concessa se il documento non ha prenotazioni ed ha la durata di 30 giorni.

Prenotazioni

È possibile prenotare i libri già a prestito, fino a un massimo di 3 documenti. Il libro prenotato e notificato resta a disposizione per 3 gg.

Danneggiamento e smarrimento documenti in prestito

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti dal regolamento. In caso di danno o smarrimento del documento, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve rifondere la biblioteca con un documento di pari valore di mercato.

Restituzioni e ritardi

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito. Per i ritardi superiori a 3 mesi per i libri e a 2 mesi per il materiale multimediale è prevista la sospensione dal prestito dell'utente. La riammissione è subordinata al decorrere di 60 gg. di sospensione. Se reiterata è prevista la sospensione permanente. Al fine di migliorare la qualità del servizio di prestito, e garantire una buona rotazione dei materiali, la biblioteca sollecita i prestiti scaduti con l'invio di lettere, email o telefonate.

Esclusione documenti dal prestito:

Sono esclusi dal prestito:

- documenti pubblicati da oltre ottanta anni (se non posseduti in duplice copia o in copia fotostatica);
- documenti non più in commercio), edizioni rare o di pregio;
- documenti in cattivo stato di conservazione;
- documenti destinati alla consultazione generale e fondo storico;
- audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore).

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito di libri	Tempo max di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	4: Sono esclusi dal prestito i documenti di conservazione o del fondo storico, e quelli non più in ris
	Durata del prestito	30 giorni
Prestito di CD audio, CD-ROM, DVD	Tempo max di attesa	Immediato
	Durata del prestito	7 giorni
Prestito di periodici	Tempo max di attesa	Immediato
	Numero massimo di periodici concessi	Nessun limite. Non è ammesso l'ultimo fascicolo arrivato.
	Durata del prestito	7 giorni
Proroga del prestito	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità di richiesta di proroga	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica
	Durata della proroga	30 giorni
	Limitazioni alla proroga	Sono esclusi i documenti in consultazione, i materiali multimediali e quelli prenotati
Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità di prenotazione	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica; prenotazione tramite il servizio BiblioFe
	Costo del servizio	Gratuito
	Telefonata di avviso al rientro del documento prenotato	Immediata
	Tempo entro il quale ritirare il documento	Entro 3 giorni lavorativi
Sollecito prestiti scaduti	Tempo	Dopo 7 giorni dalla scadenza
	Modo	Avviso scritto, oppure comunicazione di persona, via e-mail o telefonica

3.6 Prestito intersistemico e document delivery

La Biblioteca svolge un regolare servizio di prestito di servizio intersistemico (ILL) della Rete Bibliopolis/Polo Bibliotecario Ferrarese.

In arrivo: il servizio è garantito per tutti i documenti ad esclusione delle novità e dei materiali multimediali, la biblioteca provvede ad avvisare il lettore all'arrivo del documento, che rimane a sua disposizione per 5 gg.; nel caso di mancato ritiro, dopo 5 gg. la pubblicazione viene restituita alla biblioteca prestante; il lettore è tenuto a rispettare le condizioni della biblioteca prestante.

In uscita: la biblioteca accetta richieste provenienti da altre biblioteche ad esclusione di multimediali, periodici, documenti in consultazioni e novità.

Le biblioteche della rete provinciale concedono i propri libri a prestito per una durata di 40 gg. La richiesta viene evasa entro il primo passaggio della navetta, nel giorno settimanale fissato (per Ostellato al mercoledì) e il servizio è gratuito. Il servizio di Document Delivery fornisce alle altre biblioteche fotocopie/scansioni dei propri documenti gratuitamente.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito interbibliotecario con biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Immediato
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 6 giorni lavorativi
	Costo del servizio	Gratuito.

3.7 Suggerimenti d'acquisto

La biblioteca accetta richieste d'acquisto da parte degli utenti. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati quando coerenti con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca, le disponibilità finanziarie e l'effettiva reperibilità presso i fornitori. Le richieste accettate vengono inserite negli ordini d'acquisto e il richiedente viene avvisato nel momento in cui il documento diviene disponibile al prestito.

A ogni richiesta d'acquisto non accettata verrà data una risposta motivata entro 15 giorni.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Suggerimento d'acquisto	Modo	Richiesta nel "Registro dei Desiderata"
	Limite	Non si accolgono richieste incoerenti con le finalità della Biblioteca.
	Tempi	Risposta entro 1 o 2 mesi, in base ai tempi lavorazione delle liste di acquisto.

PARTE QUARTA

INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE: CONSULTAZIONE, REFERENCE E CONSULENZA BIBLIOGRAFICA, NAVIGAZIONE INTERNET, RIPRODUZIONI, PROMOZIONE DELLA LETTURA E ATTIVITA' CULTURALI.

4.1 Consultazione

La consultazione dei libri a scaffale aperto è libera.

Sono riservati alla sola consultazione interna:

- enciclopedie, dizionari e codici;
- quotidiani e ultimo fascicolo dei periodici.
- documentazione speciale della sezione locale;
- libri di particolare interesse non più in ristampa.
- testi dell'archivio storico

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Consultazione dei documenti in del "FONDO STORICO"	Tempi e modalità	Su prenotazione con un preavviso di 3 giorni lavorativi.
	Limiti	Possono essere stabiliti dei limiti in considerazione dello stato di conservazione del documento.

4.2 Reference e consulenza bibliografica

La Biblioteca si pone come obiettivo principale un servizio reference di qualità, con la massima disponibilità e cortesia del personale, sia per la consulenza bibliografica che per l'assistenza alle ricerche. Fornisce un servizio di informazione attraverso consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione del Catalogo elettronico in linea (BiblioFE), alla ricerca nei cataloghi delle altre biblioteche e nelle banche dati disponibili. Mette a disposizione le informazioni necessarie per aiutare ad usare in modo autonomo i servizi, per conoscere le regole d'uso e i criteri di organizzazione del materiale, per utilizzare gli strumenti di ricerca e il servizio intersistemico della Rete Bibliopolis/Polo Bibliotecario Ferrarese. Rispetto alle richieste particolarmente complesse, e che non possono essere quindi soddisfatte immediatamente, la biblioteca s'impegna a fornire la risposta entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta.

E' possibile:

- Richiedere on line un libro in prestito o in lettura;
- Prenotare un libro che risulta in prestito ad un altro lettore;
- Esaminare la propria situazione relativa ai prestiti in corso, alle richieste di prestito, alle prenotazioni, ai prestiti interbibliotecari;
- Prorogare i prestiti in scadenza;

- Cancellare le richieste di prestito e prenotazioni che non interessano più;
- Suggestire l'acquisto di un documento alla biblioteca;
- Esaminare le proposte di acquisto e vedere la situazione dei documenti suggeriti;
- Salvare le ricerche bibliografiche, consultarle e attivarle;
- Consultare una bibliografia personalizzata.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Informazioni bibliografiche	Tempi di risposta	Immediato per ricerche semplici. Nel caso di ricerche complesse, il bibliotecario comunica al lettore modi e tempi per una risposta in differita.
	Modi	Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente. Il lettore potrebbe essere invitato a richiamare se il bibliotecario è impegnato con lettori presenti in Biblioteca. Per ricerche scolastiche, tesine e tesi di laurea la Biblioteca indica gli strumenti informatici e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici molto specifici vengono fornite solo indicazioni generali e suggerimenti rispetto a dove rivolgersi per ottenere le informazioni desiderate. Per le richieste di informazioni correnti e fattuali, quindi reperibili su fonti non bibliografiche o documentazione specifica, si rinvia a risposte in tempi differiti e possibilmente con comunicazione via e-mail.
	Limiti	Il servizio non è disponibile il sabato e può essere limitato nei periodi di maggior frequenza del pubblico o durante le aperture straordinarie.

4.3 Navigazione Internet

La Biblioteca Comunale riconosce l'importanza delle tecnologie informatiche e l'accesso alle informazioni remote per il soddisfacimento delle necessità informative ed educative delle persone e mette a disposizione dei propri utenti una postazione con l'accesso gratuito a Internet - con funzioni anche di videoscrittura, fogli di calcolo, e consulenza del catalogo della biblioteca - purché usato in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca e nel rispetto del Regolamento, le cui norme sono esposte di fianco alla postazione. La Biblioteca mette a disposizione degli iscritti una postazione gratuita per l'accesso a Internet, collocata al primo piano, per un uso individuale e l'utilizzo da parte di più persone è possibile solo se autorizzato. Ogni utente ha a disposizione 60 minuti al giorno utilizzabili in una o più sessioni di lavoro. La Biblioteca utilizza filtri che regolano e limitano la navigazione in relazione alle finalità dell'istituto. È prevista la sospensione per 30 giorni da tutti i servizi offerti dalla biblioteca dell'utente che tenti di aggirare i blocchi previsti dal sistema e per chi visualizza siti i cui contenuti siano incompatibili con le finalità informative, didattiche, culturali e ricreative del servizio. Il personale della

Biblioteca garantisce un'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio, non risponde in nessun modo dell'utilizzo del servizio degli utenti. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti per l'uso fatto del servizio Internet ed è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

Modalità di accesso

Per utilizzare la postazione Internet è necessario essere iscritti alla Biblioteca ed aver compiuto l'undicesimo anno di età, ma per i minori di 18 anni occorre una specifica autorizzazione di un genitore, o un tutore, che si assume la piena responsabilità dell'utilizzo. Per l'accesso al servizio Internet occorre registrarsi ogni volta su un apposito modulo, con il proprio codice identificativo: l'utilizzo del servizio presuppone la conoscenza da parte dell'utente che non può impegnare l'elaboratore per più di un'ora, limite che si potrà superare solo in assenza di altre prenotazioni. All'atto dell'iscrizione al servizio, il lettore deve presentare un valido documento di identità e firmare l'apposito registro.

Norme per l'utilizzo

E' vietato utilizzare Internet al di fuori delle necessità informative ed educative enunciate in premessa ed è possibile consultare la propria casella di posta unicamente se questa è accessibile via WEB, quindi non è possibile configurare Outlook Express o qualsiasi altro programma di posta elettronica. Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca e dei dati salvati sul sistema. I dati sulla navigazione rimangono a disposizione delle forze dell'ordine in caso di denunce per illeciti civili e penali.

Non è ammesso:

- installare software, alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca, nonché alterare dati o svolgere operazioni che compromettano la regolare attività del servizio;
- consultare siti pornografici, contro i diritti umani o che incitano alla violenza;
- utilizzare giochi e intrattenimenti di qualsiasi genere;
- avviare sessioni di chat, videochat o qualsiasi altro strumento di dialogo o videodialogo, oltre a quanto vietato dalle leggi vigenti;
- avviare sessioni FTP, caricamento di file in rete (upload) e scarico dati (download) e salvare documenti personali sull'hard disk;
- utilizzare chiavi USB, cd e dvd. senza il consenso del personale, in quanto è possibile salvare dati solamente su supporti di memoria esterni solo se vergini.

Il mancato rispetto di dette norme comporta la sospensione o l'esclusione al servizio, temporanea o definitiva, secondo la gravità dell'infrazione.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Connessione ad internet	N° postazioni riservate ai lettori	1
	Modo	Su prenotazione per un max di 60 minuti per persona per giorno.
	Costo	E' previsto solo un rimborso spese per le stampe.

4.4 Riproduzioni

E' possibile la riproduzione cartacea del materiale posseduto dalla Biblioteca o scaricato dalla rete nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright e accordi SIAE, pagando i costi di riproduzione tramite versamento c.c.p. alla Tesoreria del Comune di Ostellato.

I costi di riproduzione sono:

- copie b/n formato A4: € 0,15;
- copie b/n formato A3: € 0,30;

I costi di riproduzione potranno essere aggiornati.

4.5 Promozione della lettura e attività culturali

La Biblioteca svolge un'importante funzione istituzionale di promozione della lettura e a tal fine organizza gratuitamente:

- * Progetti speciali e laboratori di promozione della lettura rivolti agli istituti scolastici;
- * Cicli tematici di letture pubbliche:
- * Rassegne letterarie con Autori;
- * Presentazione di viaggi per promuovere la sezione speciale "Biblioteca del Viaggio";
- * Attività di lettura ad alta voce e reading;
- * Laboratori di Scrittura Creativa;
- * Letture NPL (Nati per leggere);
- * Visite guidate per le scuole;
- * Conferenze per approfondire temi di interesse sociale e culturale in coerenza con le finalità istituzionali della Biblioteca.

La Biblioteca favorisce inoltre la conoscenza di altre lingue e culture attraverso corsi, laboratori e servizi interculturali e il Progetto di alfabetizzazione digitale "Pane e Internet".

La Biblioteca predispone appositi espositori per le novità e pubblica periodicamente bollettini informativi delle stesse.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Notiziario Novità	Tempo di risposta	Dopo 15 giorni dagli acquisti periodici, ogni 2-3 mesi. Il notiziario verrà diffuso, gratuitamente, sia in formato cartaceo che elettronico.
	Modalità	Il notiziario può essere consultato all'indirizzo http://www.comune.ostellato.fe.it Biblioteca Catalogo.
Visite guidate in Biblioteca	Modalità	Richiesta tramite prenotazione.
	Limiti	Le richieste vengono accolte dopo aver verificato la disponibilità del personale in servizio.

PARTE QUINTA
GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA: REQUISITI STANDARD DELLA QUALITA' DEI SERVIZI –
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.

1.1 Gli standard

La qualità del servizio offerto dalla Biblioteca è evidenziata dai dati annuali e dalla tavola degli indicatori.

Dati annuali:

ANNO	
Giornate di apertura al pubblico	
Nuove acquisizioni	
Documenti posseduti – tolte	
Documenti posseduti – libri	
Documenti posseduti – media	
Documenti prestati- totale	
Libri prestati	
Documenti multimediali prestati	
Accesso postazioni internet	
Utenti attivi	
Nuovi iscritti	
Pubblicazioni: bollettini bibliografie	
Attività svolte – Totale	
Conferenze	
Visite guidate alle classi scolastiche	
Incontri con gli autori – Area adulti	
Incontri con gli autori – Area ragazzi	
Lecture animate, laboratori, incontri pubblici in area ragazzi	
Lecture attività progetto NPL	
Incontri di animazione per le classi con personale interno	
Iniziative al di fuori della struttura	
Incontri di aggiornamento professionale	

Indicatori di attività:

Servizio	Standard regionale	Come si calcola	Livello di prestazione ottenuto dalla biblioteca
Prestito	1,5	Prestiti annuali ----- N° abitanti	
Impatto della Biblioteca sulla popolazione	Indice di impatto 15%	Iscritti attivi ----- X 100 N° abitanti	
Dotazione	≥ 1,5 per abitante	Abitanti ----- Volumi	
Acquisizioni	≥ _____ 100 nuove Acquisizioni ogni 1000 abitanti	Acquisizioni -----x 1000 Abitanti	
Indice di circolazione		Prestiti ----- Documenti	
Percentuale della popolazione residente che utilizza il prestito		Residenti ----- Utenti attivi	

I dati annuali e degli indicatori sono compilati ogni anno entro il mese di aprile dell'anno successivo a quello di riferimento, sono parte integrante della Relazione consuntivo dell'Area Servizi Culturali che entro il 30 aprile viene trasmessa alla Giunta Comunale e resa pubblica alla cittadinanza.

1.2 Diritti e doveri degli utenti**Diritti degli utenti**

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui servizi della Biblioteca e sulle iniziative promosse;
- comunicare con la Biblioteca attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

La Biblioteca è dotata di un punto reference per informazioni, prestiti e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare tramite telefono e posta elettronica. L'orario di apertura al pubblico è stabilito nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite depliant informativi, sul sito del Comune/Biblioteca e Area Servizi Culturali. Comunicazioni, osservazioni, suggerimenti o reclami possono essere inoltrati tramite la modulistica predisposta inoltrandoli al Responsabile Area Servizi Culturali c/o Biblioteca "Mario Soldati" Via Marcavallo 35/C o a mezzo posta elettronica biblioteca@comune.ostellato.fe.it, oppure inseriti in un'apposita cassetta: devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. Verrà garantita una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. Il Responsabile dell'Area Servizi Culturali è a disposizione del pubblico in orario di apertura al pubblico o su appuntamento.

5.2.2 Doveri degli utenti: norme comportamentali

I frequentatori della Biblioteca sono invitati a tenere un comportamento consono a un luogo pubblico, nel rispetto delle regole di convivenza e di sicurezza, e a collaborare con il personale per mantenere l'ordine nei locali.

In particolare gli utenti sono tenuti a:

- parlare a voce bassa senza recare disturbo;
- lasciare all'ingresso bagagli e borse voluminose;
- non abbandonare rifiuti sui tavoli e nei locali ma utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta differenziata collocati al piano terra e al primo piano;
- evitare di occupare posti di lettura ed ingombrare spazi o percorsi con borse e oggetti personali;
- tenere i cellulari silenziati: in caso di ricezione di telefonata occorre allontanarsi dagli spazi di studio;
- effettuare riproduzioni esclusivamente entro i limiti della normativa vigente sul diritto d'autore;
- rispettare l'organizzazione funzionale e la destinazione d'uso degli spazi;
- effettuare riprese video non autorizzate;
- fumare.

E' consentito:

- l'ingresso ai cani per garantire agli accompagnatori di accedere al prestito, ma è vietata la sosta prolungata degli animali nei locali della Biblioteca;
- il consumo di alimenti e di bevande soltanto nelle zona d'ingresso.

L'utente che tenga un comportamento non consono alle suddette norme comportamentali e alle regole della civile convivenza, recando disturbo al regolare svolgimento dei servizi, o danno a persone e cose, sarà richiamato e in caso di inosservanza potrà essere allontanato dal personale della Biblioteca.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con le indicazioni fornite dal Regolamento della Biblioteca possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata al fine di essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi. Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie o non prevedibili.

BIBLIOTECA COMUNALE DI OSTELLATO

Via Marcavallo 35/C - Tel. 0533 680379; Fax 0533 681056

biblioteca@comune.ostellato.fe.it

www.comune.ostellato.fe.it/servizi/biblioteca