

**BIBLIOTECA
COMUNALE DI
CASTELVETRO
PIACENTINO**

—

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

INTRODUZIONE	p. 4
- LA BIBLIOTECA COMUNALE DI CASTELVETRO PIACENTINO: STORIA E PROGETTI.....	p. 6
SERVIZI:	
- ACCESSO	p. 8
- CONSULTAZIONE.....	p. 8
- REFERENCE (O CONSULENZA BIBLIOGRAFICA	p. 8
- ACCESSO AD INTERNET	p. 9
- PRESTITO PERSONALE.....	p. 10
- PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	p. 12
- DOCUMENT DELIVERY.....	p. 13
- PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE E ATTIVITÀ CULTURALI.....	p. 13
- RIPRODUZIONE DOCUMENTI.....	p. 14
SEZIONI / RACCOLTE SPECIALI:	
- SEZIONE PERIODICI / EMEROTECA.....	p. 14
- RACCOLTE SPECIALI E DESTINATE ALLA CONSERVAZIONE PERMANENTE.....	p. 14
PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA	

- RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	p. 15
- SUGGERIMENTI D'ACQUISTO	p. 15
- DONAZIONI.....	p. 15
STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI.....	p. 16
PROGETTI DI MIGLIORAMENTO.....	p. 17
BAMBINI IN BIBLIOTECA.....	p. 17
ALLEGATI:	
MOD.1 – RILEVAZIONE SERVIZIO REFERENCE.....	p. 18
MOD.2 – RILEVAZIONE TEMPO DI ATTESA PER RIPRODUZIONI.....	p. 19
MOD.3 – MODULO PER PROPOSTE DI ACQUISTO.....	p. 20
MOD.4 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI	p. 21

INTRODUZIONE

La finalità

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

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 regionale¹ ed agisce sulla chiarezza del rapporto fra istituzione e fruitore del servizio e sulle strategie di miglioramento continuo del "prodotto" servizio.

Inoltre la Carta contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

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

I principi a cui si ispira la Carta:

La biblioteca di Castelvetro Piacentino è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, 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 pubblica è un servizio di base, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La comunicazione con l'utente

La biblioteca mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione – aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori – per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

il sito web, i servizi on-line e la posta elettronica;

i servizi telefonici (con operatore);

modulistica apposita (suggerimenti e reclami, proposte di acquisto – MOD.4);

notiziari periodici.

¹ Deliberazione Giunta Regionale 3 marzo 2003, n. 309, Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

La biblioteca si impegna a rilevare e pubblicare sul sito internet del comune annualmente gli indicatori di prestazione raggiunti nell'anno.

Nata nel 1993, la Biblioteca comunale di Castelvetro Piacentino è stata trasferita nel febbraio 2000 dalla vecchia sede di Via Roma nella nuova sede che si trova nell'ex edificio delle scuole elementari di fianco al Municipio.

Fin dalla sua nascita la Biblioteca si è orientata ad aumentare il patrimonio librario/documentario specializzando gli acquisti nel settore bambini/ragazzi, sviluppando un rapporto di collaborazione e di avvicinamento alla lettura con le scuole ed i servizi educativi presenti sul territorio, senza peraltro trascurare le altre tipologie di utenza, reale e potenziale e le loro richieste.

La sezione ragazzi offre supporto alle scuole del territorio per attività di promozione della lettura, organizza visite guidate alla biblioteca e, a richiesta delle insegnanti, attività per imparare ad utilizzare il catalogo in linea e le banche dati informatiche cui la biblioteca è abbonata, fornisce alle classi libri in prestito durante tutto l'anno scolastico per supportare le biblioteche di classe, mette a disposizione di ragazzi e genitori i cataloghi degli editori di libri per ragazzi.

Dal 2003 aderisce al progetto nazionale Nati per Leggere, dal 2006 al Protocollo d'Intesa Nati per Leggere per la provincia di Piacenza. Nell'ambito di tale progetto la biblioteca ha attivato una stretta collaborazione con la pediatra di Castelvetro P.no, dr.ssa Monica Cervi. Inoltre organizza periodici incontri con i genitori dei bambini della fascia d'età 0-3 in collaborazione con gli asili nido del territorio e incontri con autori specializzati.

Dal 2002 aderisce al servizio di prestito interbibliotecario a scala provinciale, organizzato e sostenuto dalla Provincia di Piacenza procurando al proprio utente un libro localizzato in un'altra biblioteca del piacentino.

Se il volume richiesto dall'utente è reperibile solo al di fuori del territorio provinciale la biblioteca attiva il servizio di prestito interbibliotecario extra provinciale.

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

Dal 2002 la biblioteca offre alla sua utenza una sezione multimediale con relativa postazione video-collettiva.

Occasionalmente, grazie alla collaborazione di volontari, vengono creati punti di prestito di libri e materiali multimediali presso gli oratori della zona.

La dotazione documentaria è attualmente pari a circa 13.000 volumi, circa 1400 documenti multimediali (cd, musicassette, dvd, vhs, videogiochi), è attivo l'abbonamento a n. 16 periodici.

I servizi erogati

Accesso alla biblioteca

Consultazione

Reference (o consulenza bibliografica)

Accesso ad Internet

Prestito personale

Prestito interbibliotecario

Document delivery

Promozione della lettura , mostre, attività e pubblicazioni culturali

Riproduzioni documenti

Sezione periodici

ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un valido documento di identità (Carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.);

La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita e consente di usufruire di tutti i servizi erogati dalla biblioteca.

L'accesso ad internet, completamente gratuito, è vincolato all'accettazione dell'apposito regolamento e al rilascio da parte della biblioteca di una login e password personali e non cedibili.

CONSULTAZIONE

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

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

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

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

I Cd audio si ascoltano nelle postazioni dotate di CD player con cuffia; i video VHS, DVD vanno visionati nell'apposita saletta.

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

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

REFERENCE (O CONSULENZA BIBLIOGRAFICA)

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

Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a impadronirsi degli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca per raggiungere autonomamente la risposta al suo quesito.

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

Il servizio è gratuito ed è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca.

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

L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente.

La biblioteca si impegna ad evadere la richiesta entro 72 ore, qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornirà le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altre istituzioni.

Per quanto riguarda le ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indicherà all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo.

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

La biblioteca si pone come obiettivo di evadere almeno il 70% delle richieste pervenute.

Il tempo di evasione e il numero delle richieste evase verrà misurato annualmente tramite apposita modulistica che verrà compilata a cura dell'operatore – mod.1 allegato – e reso noto all'utenza.

ACCESSO AD INTERNET

La biblioteca offre gratuitamente l'accesso ad Internet per il soddisfacimento delle esigenze di ricerca degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca.

L'accesso ad internet è gratuito e limitato alle sole risorse disponibili gratuitamente sulla rete.

Il servizio Internet è utilizzabile da tutti gli utenti iscritti alla biblioteca.

Gli utenti minorenni possono accedere al servizio previa sottoscrizione da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo in calce alle presenti disposizioni .

Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni. L'autorizzazione per l'iscrizione del minore al servizio deve essere compilata dall'adulto responsabile in presenza dell'impiegato competente ed avrà validità annuale.

L'adulto responsabile prende atto che, una volta iscritti al servizio, i minori potranno accedervi liberamente (previo pagamento dell'eventuale tariffa stabilita).

Durante l'accesso al servizio il minore non accompagnato non sarà in alcun modo supervisionato dal personale – ad eccezione dell'ipotesi in cui l'ausilio del personale venga richiesto per risolvere eventuali problemi tecnici – ed il personale non sarà in alcun modo ritenuto responsabile di eventuali illeciti commessi dal minore durante la navigazione in internet per i quali saranno chiamati a rispondere i genitori.

L'accesso al servizio è opportunamente regolato e copia del Regolamento è disponibile in biblioteca.

All'atto dell'iscrizione al servizio internet l'utente dovrà presentare un documento di identità e firmare un modulo di accettazione delle condizioni di fornitura del servizio.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti: n. 1 computer per collegarsi a Internet e per la consultazione delle banche dati on line. La postazione è gestita da un programma che garantisce l'identificazione dell'utente mediante login e password fornite dalla biblioteca, personali e non cedibili.

Sono disponibili al pubblico i servizi di consultazione del web di pagine disponibili gratuitamente sulla rete, download (scarico) di dati, stampa di dati, consultazione di

forum telematici, servizi a cui la biblioteca è abbonata, salvataggio di dati direttamente su supporti esterni al pc utilizzato forniti o autorizzati dalla biblioteca.

Non è invece consentito al pubblico: consultare la posta elettronica via web, l'utilizzo di chat, messengerie, telefonate via internet, l'installazione sul pc della biblioteca di software, il salvataggio di dati direttamente sul pc, la creazione di account di posta elettronica in modalità client, l'uploading (Caricamento) di file in rete, l'installazione od esecuzione di programmi o plug-in non preventivamente autorizzati. Non è inoltre consentito ascoltare e/o scaricare musica e/o filmati da internet e alterare o rimuovere le configurazioni software e/o hardware dei computer della biblioteca.

L'utente deve tenere presente il fatto che Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente e che in caso contrario sarà ritenuto direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti, la responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. È vietato svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete, è vietato altresì l'accesso a siti e/o contenuti che risultino in contrasto con il decoro del luogo pubblico.

È comunque da considerarsi proibito tutto quanto non espressamente autorizzato e previsto dal Regolamento.

L'utente è informato che il traffico da lui generato è registrato in appositi LOG di accesso.

Tali LOG possono essere messi a disposizione delle autorità competenti su loro richiesta, e in ogni caso, possono essere controllati dal personale del Comune.

L'accesso al servizio si può prenotare e i tempi di prenotazione vanno da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 1 ora consecutiva.

Il personale garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base (istruzioni sui comandi fondamentali del browser, sulla ricerca di informazioni, sulla modalità di stampa delle pagine visualizzate) compatibilmente con altre esigenze di servizio.

Il personale ha la facoltà di sospendere il collegamento qualora l'utente agisca in contrasto con quanto sopra indicato.

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse nel regolamento internet della biblioteca autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata con obbligo di pagamento dell'eventuale tariffa oraria, a sospendere l'utente dall'accesso al servizio e, qualora si renda necessario, a presentare denuncia alle autorità competenti.

L'utente è responsabile del corretto utilizzo del computer. In caso di guasto o inconvenienti di natura tecnica, l'utente sospende immediatamente la ricerca e avvisa il personale addetto. Una volta riparato il guasto o comunque ripristinate le corrette condizioni di funzionamento, l'utente può riprendere la ricerca.

L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni, nella misura stabilita dall'Amministrazione Comunale

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

Il download su supporti personali (chiavetta USB o cd rom) è gratuito.

PRESTITO PERSONALE

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

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

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà. I genitori o altri adulti sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli o assistiti.

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.

Per poter usufruire del servizio di prestito occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca.

Il prestito del materiale librario viene concesso fino ad un massimo di 30 giorni con possibilità di proroga di altri 30 giorni e per un massimo di 6 libri per persona.

Il materiale multimediale (CD musicali, film in DVD o VHS, etc.) può essere prestato per 7 giorni con possibilità di proroga di altri 7 giorni e per un massimo di 4 documenti multimediali.

Sono di norma esclusi dal prestito:

- Le enciclopedie, i dizionari, i repertori bibliografici ed in genere le opere della sezione "CON" (consultazione) e della sezione "C" (conservazione) ovvero libri che si trovano in tale stato di conservazione da non potere essere prestati senza pericolo di danno;
- I libri di uso frequente nella sala lettura;
- I libri di testo e i compendi di uso scolastico;
- L'ultimo numero delle riviste e gli eventuali quotidiani che sarà possibile consultare direttamente in Biblioteca.

È inoltre escluso dal prestito il materiale multimediale per il quale (cfr. art.69 della legge sul diritto d'autore attualmente in vigore) non siano trascorsi 18 mesi dal primo atto del diritto di distribuzione.

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

È possibile prenotare i documenti già in prestito fino ad un massimo di 4 per volta. Il libro prenotato, nel momento in cui torna ad essere disponibile, resta a disposizione del richiedente per 7 giorni a far tempo dall'avviso telefonico all'utente.

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

Per ritardi nella restituzione dei documenti (libri) superiori a 60 gg. è prevista la sospensione dal prestito, la riammissione è subordinata al decorrere di 6 mesi di sospensione dal prestito.

Per ritardi nella restituzione dei documenti (materiali multimediali) superiori a 30 gg. è prevista la sospensione dal prestito, la riammissione è subordinata al decorrere di 3 mesi di sospensione dal prestito.

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

In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. In caso di documenti fuori commercio, l'utente deve

rifondere il doppio del prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

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

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

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

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

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

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

Al momento del ritiro del libro l'utente firma un modulo in cui dichiara di impegnarsi al rispetto della legislazione vigente in materia di riproduzioni.

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

Per ritardi nella riconsegna superiori a 40 gg. è prevista la sospensione dal prestito interbibliotecario.

La riammissione è subordinata al decorrere di 3 mesi di sospensione dal prestito.

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

Il servizio di prestito interbibliotecario fra le biblioteche della provincia di Piacenza viene erogato secondo le modalità attuative stabilite dalla Provincia di Piacenza ed è attualmente gratuito in quanto i costi sono sostenuti dalla Provincia medesima.

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

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

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

Il servizio di prestito interbibliotecario con biblioteche extra provinciali è gestito direttamente dalla biblioteca di Castelvetro P.no.

Il servizio prevede il rimborso delle spese di spedizione dei volumi in modalità "raccomandata pieghi di libri" come stabilito con deliberazione della Giunta Comunale.

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

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

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

DOCUMENT DELIVERY

Il servizio di document delivery (DD) fornisce agli utenti fotocopie del documento richiesto, il cui originale resta nella biblioteca presso la quale è conservato.

Il servizio viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Il servizio di document delivery prevede il rimborso delle spese delle fotocopie stabilito annualmente con deliberazione della Giunta Comunale.

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

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 8 giorni dal ricevimento per document delivery fra biblioteche della provincia di Piacenza, entro 30 giorni per il document delivery extra provinciale.

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

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

PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE, ATTIVITÀ E PUBBLICAZIONI CULTURALI

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura e i relativi servizi. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali, d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca. Ad ogni proposta viene data risposta motivata entro 30 giorni.

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

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

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

A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori didattici e attività ricreative ed è disponibile ad incontrare le singole classi almeno due volte all'anno.

L'assessorato alla cultura organizza annualmente almeno una mostra relativa alla storia locale presso la biblioteca-centro culturale e cura la pubblicazione del "numero unico" che tratta ogni anno di un diverso momento e di diversi personaggi che hanno caratterizzato la storia locale.

In relazione all'iniziativa Nati Per Leggere la biblioteca organizza due incontri annui di informazione, lettura o presentazione delle novità editoriali.

RIPRODUZIONI DOCUMENTI

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

Per stampe o fotocopie di molte pagine è a discrezione dell'addetto alla biblioteca la facoltà di differire la stampa o le fotocopie in periodi di scarsa affluenza o di chiusura della biblioteca, il materiale richiesto sarà comunque disponibile entro 72 ore dalla richiesta.

Il servizio di fotocopatura viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge sul diritto d'autore.

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

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

Non possono effettuarsi fotocopie di documenti di proprietà degli utenti.

Per qualsiasi stampa e fotocopia è necessario chiedere il consenso del personale della Biblioteca. Ogni richiesta di riproduzione sarà opportunamente registrata dal personale sull'apposito modulo (MOD.2 – allegato)

SEZIONE PERIODICI

La biblioteca è attualmente abbonata a 16 riviste.

Le riviste sono esposte negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta.

Per le riviste è consentito il prestito breve (per giorni n. 7) fino a 10 fascicoli, ad eccezione dell'ultimo numero.

Il lettore si impegna a conservare correttamente le riviste e i quotidiani presi in consultazione o a prestito.

In caso di eventuali danni ai documenti, l'utente è tenuto al riacquisto immediato o rifondere il doppio del valore di mercato del documento danneggiato o sottratto / smarrito. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

RACCOLTE SPECIALI E DESTINATE ALLA CONSERVAZIONE PERMANENTE

Presso la biblioteca sono conservate le raccolte "Fiorella Locatelli" e "Francesco Mascherpa", donate dalle rispettive famiglie con il vincolo della conservazione permanente.

Il libri appartenenti alla raccolta Locatelli sono identificati con la sigla "FL" sull'etichetta, quelli appartenenti alla raccolta Mascherpa sono identificati con la scritta "Donazione Francesco Mascherpa" sull'etichetta.

I volumi appartenenti alle due raccolte sono collocati nella sala a scaffale aperto e ammessi al prestito sia locale che interbibliotecario.

PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

RECLAMI e SEGNALAZIONI

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni dovranno pervenire, consegnati in biblioteca o via e-mail all'indirizzo della biblioteca, in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in biblioteca (mod.4 allegato) e sul sito web del comune di Castelvetro Piacentino. Le risposte comprenderanno la dichiarazione sulla fondatezza o meno del reclamo, le eventuali azioni predisposte e i tempi previsti per la risoluzione dei problemi riscontrati.

SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

Se il libro cercato non è presente in biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto.

I documenti proposti dai lettori vengono acquistati quando il loro contenuto e il loro formato sono coerenti con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie. Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata entro 30 giorni.

La biblioteca mette a disposizione dell'utente la modulistica necessaria (mod.3 allegato)

L'utente riceverà una risposta, via posta o e-mail, entro 30 giorni dall'inoltro del suggerimento, questo periodo potrà essere differito se si rendesse necessaria una consultazione di più figure istituzionali/operative e i tempi dovessero, conseguentemente, dilatarsi.

DONAZIONI

I doni di singoli documenti e le donazioni di raccolte e fondi interi vengono accettati e, in taluni casi incoraggiati e sollecitati, quando si valuta che la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, o arricchisca e integri collezioni già presenti o serva a colmare lacune riscontrate nelle collezioni della biblioteca, il tutto purchè coerente con la Carta delle Collezioni della Biblioteca stessa; l'offerta di materiali già presenti nella biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione della o delle copie suppletive favorisce effettive esigenze di servizio o di conservazione della biblioteca; i doni possono essere respinti o destinati ad altre raccolte. L'omaggio di abbonamenti seriali è incoraggiato. Ai fini della conservazione gli omaggi sono trattati in coerenza con la politica generale di sviluppo della raccolta, con l'interesse tematico e la disponibilità di spazi.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**(ovvero: gli indicatori di misurazione della qualità erogata in ogni servizio)**

Servizio	Fattore di qualità [ovvero: ciò che la Biblioteca può offrire rispetto alle attese degli utenti]	Indicatore di prestazione (standard Regione Emilia Romagna)	Unità di misura dei singoli indicatori	Livello di prestazione [ovvero: il valore minimo accettabile per ogni servizio]
Prestito	raccolte aggiornate (tramite acquisti e sfoltimento delle raccolte al fine di offrire all'utenza materiale sempre aggiornato e in buone condizioni) attività di promozione della lettura e dei servizi	Indice prestito = 1,5	n° prestiti per abitante/anno	Al 31.12.06: 1,06. Obiettivo: incremento del 0,1 annuo.
	Numero di documenti posseduti dalla biblioteca	Dotazione documentaria di base: 1,5 documenti per abitanti	n° documenti/n° abitanti	Al 31.12.2006: 2,42 documenti per abitante
	Numero di documenti acquistati	Numero di acquisizioni annue 100 documenti ogni 1000 abitanti.	N. di acquisizioni annue/1000 abitanti	100 documenti ogni 1000 abitanti. Obiettivo raggiunto e superato nel 2006 con 135 acquisizioni ogni 1000 abitanti.
Consultazione	Allungamento orario di apertura del servizio di prestito	Tempo di apertura del servizio: 30 ore	Tempo di apertura /settimana	Obiettivo raggiunto il 01/03/07 grazie ad un adeguamento dell'orario del personale di biblioteca.
	Spazi della biblioteca a disposizione dell'utente	Superficie disponibile: Standard pari a 0,30	Superficie disponibile / abitanti	Spazio disponibile: 0,40mq

I dati utilizzati sono relativi ai dati statistici dell'anno 2006.

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

1. La biblioteca inoltre si impegna a potenziare/modernizzare la dotazione informatica per renderla più accattivante per il pubblico. In particolare sarà messa a disposizione del pubblico una postazione riservata alla consultazione del catalogo.
2. Dal 2007, sempre nell'ambito del progetto Nati per Leggere, in collaborazione con l'Asl territorialmente competente, la biblioteca comunale di Monticelli d'Ongina e la pediatra dr.ssa Monica Cervi, partecipa ai periodici incontri con le future mamme presso il Consultorio materno infantile di zona.
È in fase di predisposizione un protocollo d'intesa fra i comuni di Castelvetro P.no, e Monticelli d'Ongina e l'Asl territorialmente competente al fine di stabilizzare gli interventi targati "Nati per Leggere" presso il Consultorio materno infantile di zona.
3. La biblioteca si impegna ad adottare una "Carta delle collezioni", ovvero uno strumento che i bibliotecari utilizzeranno nella gestione e nello sviluppo delle raccolte riducendo al minimo le scelte soggettive e mettendo invece in primo piano, per quanto possibile, parametri bibliografici omogenei e scelte culturali oggettive, fondate su bisogni espressi dalla comunità.

BAMBINI IN BIBLIOTECA

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita autonoma dei bambini dai locali della biblioteca.

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

RICERCA _____

PRESENTATA IL ____/____/_____
OPERATORE PRESENTE _____
EVASA IL ____/____/_____

RICERCA _____

PRESENTATA IL ____/____/_____
OPERATORE PRESENTE _____
EVASA IL ____/____/_____

RICERCA _____

PRESENTATA IL ____/____/_____
OPERATORE PRESENTE _____
EVASA IL ____/____/_____

RICERCA _____

PRESENTATA IL ____/____/_____
OPERATORE PRESENTE _____
EVASA IL ____/____/_____

RICERCA _____

PRESENTATA IL ____/____/_____
OPERATORE PRESENTE _____
EVASA IL ____/____/_____

RICERCA _____

PRESENTATA IL ____/____/_____
OPERATORE PRESENTE _____
EVASA IL ____/____/_____

RICERCA _____

PRESENTATA IL ____/____/_____
OPERATORE PRESENTE _____
EVASA IL ____/____/_____

RICHIESTA DI RIPRODUZIONE

o VOLUME _____
 DA PAG.____A PAG.____ (N.B. LIMITE DEL 15%)
 o DA INTERNET
 o DA CD-ROM
 DATA DELLA RICHIESTA____/____/_____
 RICHIESTA EVASA IL ____/____/_____

RICHIESTA DI RIPRODUZIONE

o VOLUME _____
 DA PAG.____A PAG.____ (N.B. LIMITE DEL 15%)
 o DA INTERNET
 o DA CD-ROM
 DATA DELLA RICHIESTA____/____/_____
 RICHIESTA EVASA IL ____/____/_____

RICHIESTA DI RIPRODUZIONE

o VOLUME _____
 DA PAG.____A PAG.____ (N.B. LIMITE DEL 15%)
 o DA INTERNET
 o DA CD-ROM
 DATA DELLA RICHIESTA____/____/_____
 RICHIESTA EVASA IL ____/____/_____

RICHIESTA DI RIPRODUZIONE

o VOLUME _____
 DA PAG.____A PAG.____ (N.B. LIMITE DEL 15%)
 o DA INTERNET
 o DA CD-ROM
 DATA DELLA RICHIESTA____/____/_____
 RICHIESTA EVASA IL ____/____/_____

RICHIESTA DI RIPRODUZIONE

o VOLUME _____
 DA PAG.____A PAG.____ (N.B. LIMITE DEL 15%)
 o DA INTERNET
 o DA CD-ROM
 DATA DELLA RICHIESTA____/____/_____
 RICHIESTA EVASA IL ____/____/_____

RICHIESTA DI RIPRODUZIONE

o VOLUME _____
 DA PAG.____A PAG.____ (N.B. LIMITE DEL 15%)
 o DA INTERNET
 o DA CD-ROM
 DATA DELLA RICHIESTA____/____/_____
 RICHIESTA EVASA IL ____/____/_____

L'UTENTE _____

N. TESSERA _____ INDIRIZZO _____

PROPONE ALLA BIBLIOTECA DI CASTELVETRO P.NO L'ACQUISTO DI _____

AUTORE _____

EDITORE _____

PREZZO _____

N.B. Perché alla richiesta possa essere data una risposta è necessario che tutti i campi siano compilati.

MOD.4

L'UTENTE _____

N. TESSERA _____ INDIRIZZO _____

PROPONE ALLA BIBLIOTECA DI CASTELVETRO P.NO L'ACQUISTO DI _____

AUTORE _____

EDITORE _____

PREZZO _____

N.B. Perché alla richiesta possa essere data una risposta è necessario che tutti i campi siano compilati.

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 o inoltrato via e-mail o via
posta direttamente alla biblioteca.

Reclami e Suggerimenti:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interruzione del servizio | <input type="checkbox"/> Eccessivi tempi di 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) |

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo ?

.....
.....

Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio ?

.....
.....

Il reclamo o il suggerimento 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 | |

Vuole invece esprimere un complimento ?

.....
.....

Dati personali

n. tessera biblioteca.....

Cognome e nome: e-mail: Tel:

Indirizzo (via, n°civico, città, provincia, CAP).....

Data __ / __ / __

Reclamo (riservato alla biblioteca).....

EVASO IL __ / __ / __

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