



Comune di
Novi di Modena

Carta dei Servizi BIBLIOTECA





Biblioteca Comunale

“Vittorio Lugli”

Care cittadine e cari cittadini,

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di informazione trasparente, utile a orientare i cittadini all'accesso ai numerosi servizi offerti dal Comune di Novi di Modena.

Nell'assolvere alle sue funzioni informative, la Carta, finalizzata a tutelare i diritti degli Utenti, consente altresì di esercitare il controllo da parte degli stessi in merito alla qualità dei servizi erogati.

Con questo strumento si vogliono rendere più concreti i concetti di trasparenza, imparzialità, informazione e partecipazione dei Cittadini, ispirandosi ai principi di uguaglianza di trattamento garantita a tutti gli utenti, di trasparenza delle informazioni, di regolarità e continuità dei servizi, riducendo il più possibile i disagi, nella direzione di un continuo e costante miglioramento dell'offerta.

Questa prima Carta dei Servizi predisposta dal Comune di Novi di Modena, si pone l'obiettivo di agevolare e potenziare la fruizione alla Biblioteca e ai relativi servizi, in accordo con i principi condivisi a livello nazionale e internazionale e individuati nel Manifesto UNESCO/IFLA per le biblioteche pubbliche. Di semplice e agevole consultazione, essa consente ai Cittadini di orientarsi nell'ambito del servizio finalizzato a garantire l'opportunità di formazione e informazione all'utenza, conformemente a quelle che sono le evoluzioni dei contenuti e dei relativi supporti nel contesto di un orizzonte culturale in continua espansione e sempre più votato alla multimedialità e all'interdisciplinarietà. La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che consente agli utenti la ridefinizione delle coordinate culturali della Biblioteca, intesa come luogo di aggregazione, in cui si realizza la valorizzazione dell'individuo e delle sue molteplici espressioni intellettuali e creative, consentendo in tal modo il consolidamento della coesione sociale della comunità.

Con l'impegno ad adeguare i servizi offerti a standard sempre più elevati e a raccogliere ogni Vostra sollecitazione in tal senso, Vi invito ad avvalervi di questo strumento.

L'Assessore alle Politiche Culturali
Marina Rossi

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

1 Caratteristiche della carta

2 Riferimenti normativi

3 Missione

4 I principi generali di erogazione del servizio

- Uguaglianza
- Imparzialità e continuità
- Accessibilità
- Diritto di scelta
- Partecipazione e trasparenza
- Efficienza, efficacia ed economicità

5 Strumenti per l'erogazione del servizio

- Raccolte documentarie e la loro organizzazione
- Personale: autonomia e aggiornamento professionale
- La cooperazione interbibliotecaria

6 Servizi

- Lettura e consultazione
- Servizio di prestito
- Prestito interbibliotecario e fornitura documenti
- Servizio di riproduzione
- Servizio di informazione
- Servizi telematici e multimediali
- Servizi per bambini e ragazzi

- Visite guidate per le scuole

- Visite guidate per le scuole

- Documentazione locale

- Attività culturali

7 Informazione e partecipazione

- Diritti e doveri

8 Tutela dei diritti degli utenti

- Reclami
- Modi e forme per la richiesta di eventuali rimborsi
- Rapporto con gli utenti
- Informazione e partecipazione

9 Gli standard di qualità: i fattori, gli indicatori e gli obiettivi di miglioramento

- Fattori di qualità
- Indicatori e standard di qualità
- Obbiettivi

Carta dei Servizi
BIBLIOTECA

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

1. Caratteristiche della carta

Questa Carta dei Servizi afferisce alla Biblioteca Comunale "Vittorio Lugli" di Novi di Modena relativamente allo svolgimento delle sue funzioni e dei relativi Standard di Qualità, al fine di incentivare e migliorare il rapporto tra la Biblioteca stessa e l'utenza.

La Carta s'ispira a una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi espressi dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso alle informazioni e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al contempo tutela, gestisce e conserva il patrimonio librario e multimediale locale e nazionale che costituisce l'eredità culturale da trasmettere alle future generazioni, per ottemperare alle finalità previste dalle normative internazionali, nazionali e regionali in materia di beni culturali.

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale

- presenta all'utenza le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'uso e la fruizione;
- fissa gli Standard di Qualità dei servizi e fornisce agli utenti e le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

2. Riferimenti normativi

- 2000, Legge Regionale N. 18: "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei, e beni culturali";
- 2000, Legge 150 del 7 giugno, relativa alla "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- 2004, Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con D.L. del 22 Gennaio, n. 42;
- 2008, Legge Finanziaria: l'art. 2 Comma 461, prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la Carta della Qualità dei Servizi per la definizione degli Standard di Qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

3. Missione

La missione della biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini di accesso alla cultura e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

Contestualmente a tale missione la biblioteca:

- garantisce l'accesso ai servizi che consentono l'accrescimento del bagaglio culturale individuale e collettivo;
- tutela e gestisce il patrimonio secondo le disposizioni internazionali, nazionali e regionali in materia;
- valorizza tale patrimonio attraverso iniziative mirate alla sua conoscenza e fruizione;
- conserva gestisce e valorizza il patrimonio che contribuisce alla trasmissione e al radicamento della memoria storica locale, nazionale e internazionale;
- contribuisce alla diffusione dell'innovazione, della ricerca e della valorizzazione.

4. I principi generali di erogazione del servizio

I principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione sono 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. In particolare, nell'erogazione dei propri servizi, la Biblioteca si impegna a rispettare i seguenti principi.

UGUAGLIANZA

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che a essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

ACCESSIBILITÀ

La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita. La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca, priva di barriere architettoniche e strutturata al fine di garantire la massima accessibilità e una fruibilità ottimale, ha le dotazioni necessarie per gli utenti affetti da disabilità.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

DIRITTO DI SCELTA

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione. La biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei Servizi sia pienamente rispettata. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale. La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ. MISURAZIONE E COMUNICAZIONE

Il funzionamento della biblioteca 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.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

SEDE DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI NOVI DI MODENA

La biblioteca si colloca nel corpo centrale del Pac (Polo Artistico Culturale), una struttura costruita secondo i criteri antisismici, che comprende al suo interno anche la sede del Centro Giovani con annessa Sala Prove, due uffici dell'Amministrazione Comunale, la segreteria della ProLoco "A. Boccaletti", una sala prove per gruppi musicali, uno spazio espositivo per mostre e/o per utilizzo da parte delle Associazioni locali, e un punto ristoro. All'esterno del Pac si trova un'area verde destinata all'organizzazione di eventi. Gli spazi della biblioteca, contigui a quelli della struttura che la ospita, non hanno barriere architettoniche, sono forniti di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate.

Sono dotati di una segnaletica esterna e interna adeguata alla loro disposizione. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

La sede della Biblioteca Comunale di Novi di Modena è così organizzata:

- Una Wait Area dotata di un pouf e di una seduta
- Un Front Desk
- Un'area in cui sono collocate tre postazioni internet
- Una Sala di Lettura a Scaffale aperto
- Un'Area Studio dotata di 18 postazioni
- Un Angolo Soft destinato ai bambini
- Una zona ragazzi
- L'area biblioteca dotata di scaffali aperti
- Un'emeroteca
- Un deposito
- 2 WC

È inoltre presente un punto prestito nella frazione di Rovereto sulla Secchia, operativo un giorno alla settimana presso la Biblioteca della Parrocchia, Piazza Giovanni XXIII, 8.

La sala espositiva e lo spazio presso il Centro Giovani all'interno del PAC, sono utilizzabili anche dalle associazioni nell'ambito dei criteri e con i rimborsi definiti nella normativa generale dell'ente.

RACCOLTE DOCUMENTARIE E LE LORO ORGANIZZAZIONI

Al momento della sua apertura la Biblioteca del Comune di Novi comprende un patrimonio di 23.500 documenti.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

PERSONALE: AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il personale opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del Responsabile del servizio, che a esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

L'organico della Biblioteca di Novi di Modena si compone di:

- 1 Responsabile del servizio bibliotecario che s'identifica con il Responsabile dell'Ufficio Cultura del Comune di Novi di Modena;
- 1 Collaboratore;
- Personale esterno addetto ai servizi di Reference e Catalogazione.

LA COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

Nell'ottica di una visione integrata della cultura e ai fini di ampliare e potenziare la gamma dei servizi offerte, la Biblioteca Comunale di Novi di Modena opera all'interno del Sistema di Carpi a sua volta inserito all'interno del Polo Bibliotecario Modenese.

La Biblioteca inoltre si impegna ad attivarsi con le associazioni locali e collabora attivamente con gli Istituti Scolastici del Comune di Novi di Modena per realizzare iniziative dedicate alla promozione alla lettura.

6. Servizi

La Biblioteca di Novi di Modena offre i seguenti servizi.

LETTURA E CONSULTAZIONE

La biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La biblioteca raccoglie i documenti afferenti alle seguenti sezioni:

- Saggistica
- Storia
- Letteratura Ragazzi
- Guide Viaggi
- Letteratura
- Storia Locale
- Scaffale CD/DVD
- Scaffale novità

Gli utenti possono accedere alle aree di lettura e studio con documenti propri, avendo cura di mantenere i comportamenti adeguati al contesto ed evitando di creare situazioni di disagio sia al personale sia agli altri utenti.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

La biblioteca si impegna a rendere disponibile un documento richiesto da un utente nell'arco di due settimane dalla richiesta se non è immediatamente disponibile, o le novità editoriali acquistate nell'arco di un mese, sempre compatibilmente a quanto previsto dalle voci di capitolo fissate nel PEG.

La biblioteca si prefigge di valorizzare i servizi rivolti all'utenza creando occasioni di coinvolgimento attraverso attività e iniziative di promozione alla lettura, anche trasversali, al fine di consolidare l'accesso agli spazi. Inoltre si prefigge l'obiettivo di consolidare e incentivare la frequentazione della biblioteca da parte dell'utenza già registrata e di incrementare l'entità degli utenti annualmente, attraverso una costante attività di informazione e di iniziative che consentano di far conoscere il patrimonio, creando poli peculiari di interesse. A tal fine, si impegna annualmente a incrementare il proprio patrimonio documentale sulla base delle risorse indicate nei relativi capitoli di spesa del PEG.

SERVIZIO DI PRESTITO

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla Biblioteca entro il termine di scadenza.

La Biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Per accedere al prestito è necessario effettuare l'iscrizione fornendo un documento di riconoscimento valido e dichiarando il proprio Codice Fiscale.

Per i minorenni di età superiore ai 14 anni è sufficiente dichiarare le proprie generalità (Nome, Cognome, Luogo e Data di nascita, Indirizzo di residenza). Per i minorenni di età inferiore ai 14 anni l'iscrizione è invece effettuata previo l'assenso scritto di un genitore o di chi ne fa le veci.

A iscrizione avvenuta viene rilasciata gratuitamente una tessera che consente di accedere al servizio.

Gli utenti possono prendere a prestito contemporaneamente fino a 4 libri e/o 2 unità audiovisive (audio-libri, dvd, Cd-musicali).

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per il materiale multimediale. È possibile rinnovare il prestito per i successivi 30 giorni per i libri e per i successivi 7 giorni per il materiale multimediale previo comunicazione telefonica od online, tramite posta elettronica, scrivendo all'indirizzo biblioteca1@comune.novi.mo.it. Nel caso in cui il materiale sia già stato prenotato da altri utenti, non sarà possibile procedere al rinnovo del prestito. Qualora il materiale sia già stato dato in prestito, gli utenti possono prenotarlo. La Biblioteca si attiva per avvisare il richiedente previo comunicazione telefonica od online a restituzione avvenuta del materiale.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

È importante rispettare le scadenze fissate per la riconsegna del materiale, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi non restituisce il materiale entro la scadenza, verrà sospeso dal prestito per un tempo proporzionale al ritardo. In caso di mancata restituzione tempestiva del documento entro il terzo richiamo, è fissata una sanzione di 10 euro a documento, che si aggiunge alla sospensione dal prestito. La sanzione può subire delle variazioni sulla base di precedenti e dell'entità del danno arrecato al servizio da parte dell'utente.

Per gli utenti ipovedenti o portatori di handicap relativi alla capacità di leggere, sono disponibili audiolibri.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DOCUMENTI

La biblioteca di Novi di Modena fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

La prenotazione del materiale viene effettuato dal personale della biblioteca entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

La richiesta di prestito interbibliotecario può essere effettuata dagli utenti iscritti regolarmente al servizio di prestito. Per accedervi occorre rivolgersi al bibliotecario che provvede a inviare la richiesta. Il servizio di prestito interbibliotecario prevede il rimborso delle spese postali da parte del richiedente.

SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

SERVIZIO DI INFORMAZIONE

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica e assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti, il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente, previo consultazione delle apposite banche dati.

Le richieste informative effettuate vengono soddisfatte puntualmente, fatte salve quelle legate al reperimento di documenti rari e/o di particolare pregio.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

SERVIZI TELEMATICI E MULTIMEDIALI

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche materiale video, sonoro e multimediale. Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

Il materiale multimediale può essere utilizzato nella sala adibita alla sua fruizione o essere richiesto per il prestito.

In caso di materiale su cui vige la restrizione legata all'età o ad altre particolari disposizioni, la biblioteca si attiene alle relative disposizioni, sia per la fruizione sia per il prestito. Il personale è a disposizione per la ricerca e per l'indirizzo alla consultazione e/o fruizione/prestito.

SERVIZI PER BAMBINI E REGAZZI

La Biblioteca di Novi di Modena comprende un'Area Soft destinata ai bambini accompagnati da almeno un genitore che si impegnano a garantire un uso corretto dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. La biblioteca propone, organizza, promuove e gestisce servizi e attività rivolte ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. Tali servizi e attività, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo primario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi. Il prestito alle classi scolastiche effettuato dai servizi per i ragazzi può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

VISITE GUIDATE PER LA SCUOLA

La Biblioteca di Novi di Modena accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. La biblioteca può anche ideare e realizzare, in collaborazione con gli o su richiesta degli insegnanti, percorsi mirati, basati su temi specifici. È necessario prenotare la visita.

DOCUMENTAZIONE LOCALE

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica e attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

I documenti locali storici e attuali sono riposti in uno scaffale aperto, nell'area dei documenti di Storia locale e sono consultabili da tutti gli utenti. Sono altresì disponibili al prestito, salvo diverse disposizioni della Giunta o del Responsabile del Servizio e finalizzate a preservare e conservare documenti rari o di particolare pregio.

La Biblioteca supporta e valorizza attraverso iniziative di diversa tipologia le attività di ricerca portati avanti sia dal Gruppo storico Novese.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

ATTIVITÀ CULTURALI

La biblioteca, anche in collaborazione con le scuole, le associazioni locali, regionali e nazionali, organizza e promuove attività culturali, creative e/o ricreative, quali momenti informativi, presentazioni di libri, workshop, seminari, reading, recital, eventi performativi multidisciplinari, volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi, il patrimonio presente all'interno della struttura, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione la fruizione dell'espressione culturale con i vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso della tecnologia dell'informazione, la formazione ricorrente e permanente e il confronto tra i saperi, nonché il coinvolgimento attivo e creativo dei cittadini.

La biblioteca promuove attività di studio e di ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, e altre iniziative editoriali.

7. Informazione e partecipazione

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio bibliotecario hanno diritti e doveri da tenere e rispettare.

Il Comune di Novi di Modena:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali adeguate alle esigenze della comunità;
- approva annualmente gli obiettivi dei servizi bibliotecari e provvede a verificarne il raggiungimento;

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca;
- si rapporta all'utenza con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza

L'utente:

- rispetta le regole della biblioteca, le scadenze, paga le tariffe stabilite;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i documenti e gli arredi ricevuti in consultazione o in prestito, evitando qualsiasi comportamento che possa metterne a rischio l'integrità.

8. Tutela dei diritti e degli utenti

La Biblioteca di Novi di Modena attua tutte quelle azioni che consentano il miglioramento del servizio, compatibilmente alle disponibilità di risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali in essere, previo reclami, segnalazioni o osservazioni effettuate dall'utenza.

La biblioteca s'impegna a fornire all'utenza le informazioni relative alle attività, sia avvalendosi degli strumenti di informazione presenti in sede sia avvalendosi dei canali di comunicazione disponibili e fruibili al pubblico.

RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile o comunque non oltre 60 giorni dall'invio del reclamo. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione di Novi di Modena o al Difensore Civico Regionale, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

MODI E FORME PER LA RICHIESTA DI EVENTUALI RIMBORSI

Gli utenti che, a seguito di danneggiamenti, fossero stati riconosciuti titolari di un rimborso motivato o che dovessero fare richiesta di rimborso motivato, devono farne apposita richiesta al Responsabile dell'Ufficio Cultura, Comunicazione e Sport entro 30 giorni dall'accadimento che ha causato il danneggiamento in questione. La risposta alla richiesta verrà fornita entro e non oltre i 30 giorni dalla ricezione della comunicazione.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno a anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile del servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione a singole situazioni e necessità particolari.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

9. Gli Standard di Qualità: i fattori, gli indicatori e gli obiettivi di miglioramento

FATTORI DI QUALITÀ

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegato ai bisogni e alle aspettative degli utenti e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità della Biblioteca "Vittorio Lugli" individuati dalla Carta e sulla quale l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono:

Livello di ricettività;

Tempi e modalità di erogazione dei servizi

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Incremento del patrimonio documentale

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che intende garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

LIVELLO DI RICETTIVITÀ

L'indicatore è individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca "Vittorio Lugli" è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

| | |
|---|---|
| Orario Estivo | <p>Novi:</p> <p>lunedì 9,00/12,30 15,00/19,00 martedì 9,00/12,30 15,00/19,00 mercoledì 9,00/12,30 15,00/19,00 giovedì 15,00/19,00* venerdì 9,00/12,30 15,00/19,00 sabato 9,00/12,30</p> <p><i>* giovedì 9,00/12,30 chiusura al pubblico per attività di acquisto e catalogazione</i></p> <p>Rovereto (Punto prestito): Lunedì 16,00-18.30</p> |
| Orario Invernale | <p>Novi:</p> <p>lunedì 9,00/12,30 14,30/18,30 martedì 9,00/12,30 14,30/18,30 mercoledì 9,00/12,30 14,30/18,30 giovedì 14,30/18,30* venerdì 9,00/12,30 14,30/18,30 sabato 9,00/12,30</p> <p><i>* giovedì 9,00/12,30 chiusura al pubblico per attività di acquisto e catalogazione</i></p> <p>Rovereto (Punto prestito): Lunedì 15,30-18.00</p> |
| Totale ore settimanali di apertura | <p>Totale ore settimanali di apertura al Pubblico: 37,5 Totale ore settimanali di servizio: 41,5</p> |

PATRIMONIO: QUANTITÀ, TIPOLOGIA, DOTAZIONE, INGRESSO

| PATRIMONIO | INDICATORE | STANDARD GENERICO |
|----------------------------------|--|---|
| Documenti totali | Quantità/Stato di conservazione | 23500/Buono Stato di conservazione |
| Documenti cartacei | Quantità/Stato di Conservazione | Dato da verificare |
| Documenti audiovisivi | Quantità/Stato di Conservazione | Dato da verificare |
| Documenti pro-capite | Quantità/Stato di Conservazione Parametro a Novi/ Quantità documento IFLA/UNESCO/Stato di relazione – Soddisfazione parametro | 2.5/ IFLAUNESCO: 2.5 – Rapporto soddisfatto |
| Documenti cartacei pro-capite | Parametro a Novi/ Quantità documento IFLA/UNESCO/Stato di relazione – Soddisfazione parametro | Dati da verificare |
| Documenti audio visivi procapite | Parametro a Novi/ Quantità documento IFLA/UNESCO/Stato di relazione – Soddisfazione parametro | Dati da verificare |

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

| PATRIMONIO | INDICATORE | STANDARD GENERICO |
|--|--|--|
| Scaffali aperti | Quantità documenti a scaffale aperto/totale patrimonio documentale posseduto | Dato da verificare |
| Acquisizione e incremento patrimonio documentale | Tempo di ingresso in biblioteca dall'acquisto/ tempo di catalogazione e di messa a disposizione all'utenza | Ingresso immediato dall'acquisto/catalogazione e di messa a disposizione entro 5 giorni lavorativi |
| Unità catalogate | Rapporto unità inventariate/unità catalogata | Dato da verificare |

TEMPI E MODALITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per misurare il grado di efficienza delle proprie Attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nella sede della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità gestiti agli utenti

a) Servizi di prestito e consultazione

| ATTIVITÀ | INDICATORE | STANDARD GENERICO |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|
| Servizio di prestito e consultazione in sede | Costo del servizio | Gratuito |
| Iscrizione al prestito | Tempo di rilascio tessera | Immediato |
| Prestito interbibliotecario nell'ambito del Sistema BiblioMo | Tempo di inoltro della richiesta | Non superiore ai 3 giorni lavorativi |
| Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e internazionale | Tempo di inoltro della richiesta | Non superiore ai 3 giorni lavorativi |

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

| ATTIVITÀ | INDICATORE | STANDARD GENERICO |
|---|---|---|
| Servizio di informazione e consulenza bibliografica | Accessibilità | Orario di apertura |
| Navigazione in Internet | Tariffa/Accessibilità/ Tempo sessioni lavoro | Gratuita a tempo su prenotazione |
| Visite guidate per scolareschi | Tariffa/accessibilità | Gratuite previo accordo con gli Istituti Scolastici |
| Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi | Tariffa/accessibilità | Gratuita con date e orari da concordare |
| Attività culturali | Tariffa/accessibilità | Gratuita con date e orari da concordare |
| Corsi/Seminari/Workshop | Tariffa/accessibilità | Pagamento ?? Secondo quali modalità? |

c) Servizio di riproduzione

| ATTIVITÀ | INDICATORE | STANDARD GENERICO |
|------------------------------------|-----------------------|--|
| Servizio di fotocopiatura b/n | Tariffa/accessibilità | Come definito da specifico atto di Giunta Comunale |
| Servizio di fotocopiatura a colori | Tariffa/accessibilità | Come definito da specifico atto di Giunta Comunale |

d) Servizi di assistenza agli utenti

| ATTIVITÀ | INDICATORE | STANDARD GENERICO |
|--------------------------------|--|---|
| Gestione proposte/suggerimenti | Tempi di risposta/accoglimento delle richieste | Risposte nei tempi previsti/accoglimento in base al PEG |
| Gestione rimborsi per danni | Tempi di risposta/erogazione del rimborso | Risposte nei tempi/erogazione effettuata nei tempi |

Carta dei Servizi BIBLIOTECA

ACCESSIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI DESTINATI AL RICEVIMENTO

| FATTORI DI QUALITÀ | INDICATORE | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|---|--|
| Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti | - Segnaletica informati va interna ed esterna - Servizi igienici - Ascensore - Servizi guide a Stampa - Sussidi alla visita | - Presente - Presenti - Presente - Presenti - Presenti |
| Accoglienza | - Punto di accoglienza; - Presenza di un operatore al Servizio Reception con compiti di centralino | - Presente; - Presente all'interno dell'orario di apertura |

FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di Informazioni necessarie a una ottimale fruizione dei Servizi

| BIBLIOTECA VITTORIO LUGLI | TELEFONO | E-MAIL |
|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|
| Responsabile dell'Ufficio Cultura | 059.6789269 | biblioteca1@comune.novi.mo.it |
| Reception | | |

OBBIETTIVI

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi, la Biblioteca di Novi di Modena si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni sulla base delle esigenze espresse dalla comunità;
- incrementare o comunque mantenere l'acquisto del materiale (libri e audiovisivi) in base alle esigenze culturali e di rinnovamento poste;
- valorizzare il patrimonio offrendo occasioni di visibilità;
- incrementare le iniziative di valorizzazione del servizio, al fine di creare occasioni di condivisione, elaborazione e rielaborazione attiva e/o creativa della cultura;
- implementare l'accesso al servizio da parte dei cittadini attraverso un adeguato servizio di informazione e comunicazione.