



**II DIREZIONE ORGANIZZATIVA
“SERVIZI CULTURALI E SPORTIVI”**

**“CARTA DI QUALITA’ DEI SERVIZI”
DELLA
BIBLIOTECA COMUNALE “LEONARDO CENTONZE”**



**CITTÀ DI
CASTELVETRANO**
SELINUNTE

Libero Consorzio Comunale di Trapani

Centro Culturale Polivalente "G. Basile". – Piazza Josemaria Escrivà
91022 Castelvetrano (TP) - tel 3472227577

**II DIREZIONE
ORGANIZZATIVA**

**“Servizi Culturali
e Sportivi”**

BIBLIOTECA COMUNALE “LEONARDO CENTONZE”

VIA G.GARIBALDI, N°

TELEFONO:0924-932188

E-MAIL:biblioteca@comune.castelvetrano.tp.it

I principi generali

I principi generali definitivi di una biblioteca pubblica e della sua missione sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* della 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. La biblioteca pubblica 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. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, 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.

La biblioteca pubblica costituisce un servizio di base la cui titolarità è in capo all' Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscaltà generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale “L.Centonze” nasce in osservanza delle direttive della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) e del Ministro per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 (Rilevazione della qualità percepita dai cittadini).

La Carta dei servizi espone le modalità con cui vengono erogati i servizi della Biblioteca, per favorire un rapporto diretto con gli utenti. Viene aggiornata in seguito al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e per adeguare i servizi alle necessità dell'utenza.

La Biblioteca comunale “L.Centonze” è un servizio gestito dal Comune in forma diretta per realizzare gli scopi statutari dell’Ente riguardo la valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, la diffusione della conoscenza, l’accesso all’informazione, la formazione, crescita e lo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale, per l’attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico. La Biblioteca, centro informativo locale, provvede alla raccolta e alla fruizione di documenti e informazioni di interesse generale, ed è anche biblioteca storica di documentazione e di conservazione relativamente alla città di Castelvetrano e al suo territorio.

La Biblioteca mette a disposizione dell’utenza risorse elettroniche locali e remote, al fine di offrire la più ampia informazione di base e quella specialistica, anche sotto i profili della multimedialità e della multiculturalità.

La Biblioteca svolge anche le funzioni di centro di informazione e agenzia bibliografica locale, collaborando con enti, associazioni e istituzioni culturali del territorio.

Patrimonio della Biblioteca

La Biblioteca ha un patrimonio comprendente 51015 unità bibliografiche. Ogni anno il patrimonio viene incrementato sulla base della disponibilità economica di bilancio e/o sulla base di finanziamenti da parte di altri Enti pubblici e privati, così come da donazioni di privati. Il patrimonio librario è costituito da documenti appartenenti a tutte le discipline e si rivolge a utenti di tutte le età. Una parte del patrimonio è destinato all’infanzia e ai ragazzi. Sono a disposizione degli utenti quotidiani e riviste.

Principi di erogazione del servizio

Uguaglianza

I servizi della Biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell’ uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Ogni fascia d’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 ad essa si rivolgano, 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 e continuità

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 annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e 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 ed ampiamente comunicata al pubblico.

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

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 ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Una diffusione più capillare dei servizi di biblioteca può essere ottenuta con l'organizzazione di servizi extramurali (posti di prestito, servizi domiciliari per disabili ed anziani ecc).

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 ed 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.

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.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede

La biblioteca comunale "L. Centonze" ha una localizzazione facilmente raggiungibile, in quanto è ubicata presso Palazzo Maio, in pieno centro storico, il suo edificio è facilmente riconoscibile da un'apposita targa in marmo affissa sull'edificio. L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra spazio di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi).

Raccolte documentarie e loro organizzazione

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Il responsabile del servizio Biblioteca 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 comunale, secondo lo schema organizzativo previsto dalla struttura organizzativa dell'Ente. Tale struttura prevede la suddivisione dell'attività dell'Ente in Direzioni Organizzative, queste si suddividono in Unità Operative. La Biblioteca comunale costituisce una Unità Operativa della II Direzione Organizzativa "Servizi Culturali e Sportivi".

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.

La Biblioteca comunale aderisce al Polo PROVINCIALE SBN, contribuendo al suo sviluppo ed effettua i suoi interventi di biblioteconomia e bibliografici, in armonia con gli indirizzi programmati dalla Regione, tramite la Soprintendenza di Trapani competente per territorio.

Servizi:

Servizio di consultazione

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione attraverso consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione del catalogo elettronico in linea (OPAC), alla ricerca nei cataloghi delle altre biblioteche e nelle banche dati disponibili. Mette a disposizione di tutti le informazioni necessarie per un 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. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali. Quando l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il lettore riceve le istruzioni affinché possa rivolgersi ad altri servizi. Possono essere organizzati servizi di informazione in campi specifici, per esempio collegati alle esigenze della comunità. Il servizio di informazione può comprendere funzioni di assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, alle istituzioni locali, alle organizzazioni sportive, educative, alle attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità) possibilmente coordinato con gli altri uffici informazione del Comune e con l'URP.

Servizi telematici e multimediali

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disk, videocassette, cd-rom). Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale accessibile localmente.

I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature.

Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

Il personale della Biblioteca favorisce la lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. Offre inoltre informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. La Biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche. La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati; organizza iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori didattici e le attività ricreative. La sezione ragazzi presta libri e altri materiali direttamente ai bambini e ragazzi. Il prestito alle classi scolastiche può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata. E' richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore. La Biblioteca inoltre organizza visite guidate per le classi su appuntamento.

Promozione della lettura

La Biblioteca svolge una importante funzione istituzionale per promuovere la lettura; a tal fine organizza:

- * occasioni d'incontro e di scambio di esperienze di lettura attraverso gruppi di lettura;
- * visite guidate programmate su richiesta per gruppi di cittadini, classi scolastiche ed associazioni;
- * mostre bibliografiche e documentarie;

In concorso con altre biblioteche, con associazioni culturali, editori e librai, docenti, autori e critici letterari può proporre:

* cicli tematici di letture pubbliche e rassegne letterarie;

* laboratori e conferenze per approfondire temi di interesse sociale e culturale;

Le iniziative devono essere coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca.

La Biblioteca favorisce la conoscenza di altre lingue e culture attraverso corsi, laboratori e servizi interculturali.

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. Il bibliotecario verifica con l'utente l'esito della richiesta.
	Modi	Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente. 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 e 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 durante l'orario di chiusura al pubblico e può essere limitato nei periodi di maggior frequenza del pubblico o durante le aperture straordinarie.
Bollettino novità in linea	Tempo di risposta	Immediato. L'OPAC fornisce un aggiornamento permanente delle liste settimanali, mensili, annuali. La lista fornita in formato elettronico e può essere stampata.
	Modalità	Il bollettino può essere consultato all'indirizzo http://bibliotp.it/SebinaOpac/Opac?action=news
Visite guidate in Biblioteca	Modalità	Richiesta tramite prenotazione
	Limiti	Le richieste vengono accolte dopo aver verificato la disponibilità del personale in servizio e di norma non si accolgono nel periodo estivo.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
	Tessera personale	Immediata
	Tempo di consegna	

E' sufficiente un documento d'identità

valido (carta di identità, passaporto).

Validità

Illimitata nel tempo nell'ambito della Rete
bibliotecaria della Provincia di Trapani.

Prestiti e riproduzioni

Il prestito dei documenti messi a disposizione del pubblico è gratuito.

Il prestito è concesso a tutti coloro che si presentano con la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca di Castelvetrano. Per avere in prestito i documenti occorre presentare la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca.

Sono esclusi dal prestito alcuni tipi di documenti:

- * i dizionari, gli atlanti, le enciclopedie, i quotidiani e l'ultimo fascicolo delle riviste.
- * i materiali segnalati;
- * le raccolte speciali;

*I volumi del fondo antico e i fondi speciali.

* I DVD, i CD musicali e i VHS sono ammessi al prestito solo dopo 18 mesi dalla data di pubblicazione.

Impegni della Biblioteca

* La Biblioteca si impegna a rendere disponibili a scaffale aperto i documenti rientrati dal prestito entro l'orario di chiusura giornaliero.

Impegno per il miglioramento della qualità del servizio di prestito

* La Biblioteca si impegna a sollecitare mensilmente il rientro dei prestiti scaduti.

* La Biblioteca si impegna a monitorare l'affluenza negli orari mattutini e pomeridiani al fine di una migliore articolazione dell'orario.

Impegni dei lettori

* I lettori sono responsabili della conservazione dei materiali ricevuti in prestito e in consultazione dalla Biblioteca.

* Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano inutilizzabile il documento, il lettore è tenuto al riacquisto. Se il documento è fuori commercio, il lettore deve rifondere il prezzo del documento.

Prestito

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito di libri	Tempo max di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	Il numero massimo delle opere in prestito contemporaneamente per ogni utente è così definito: • tre opere per il materiale librario; • due opere per i periodici, con eccezione del numero corrente; • due opere per le risorse elettroniche (CD-ROM e DVD-ROM); • due opere per i materiali video (VHS e DVD-Video); • due opere per i materiali musicali (CD Musicali). (Art. 13 del Regolamento)
	Durata del prestito	Le opere potranno essere tenute in prestito

dall'utente per i seguenti periodi: • trenta giorni per il materiale librario; • quindici giorni per i periodici; • sette giorni per le risorse elettroniche (CD-ROM e DVD-ROM); • sette giorni per i materiali video (VHS e DVD-Video); • sette giorni per i materiali musicali (CD Musicali).

Proroga del prestito

Il prestito può essere prorogato, per gli stessi termini previsti per ogni tipologia di opera, anche telefonicamente, prima della data di scadenza, ad eccezione delle opere che abbiano una prenotazione in corso. Di norma non sono consentiti più rinnovi consecutivi. Deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal Responsabile della Biblioteca. Ad uffici, scuole ed altri consimili soggetti che ne abbiano fatta motivata richiesta potrà essere consentito derogare ai limiti di tempo e di numero anche per determinati periodi di tempo e specifiche categorie di opere. In particolare il prestito alle classi scolastiche può prevedere deroghe ampie sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.

Prenotazione dei documenti non disponibili perché in prestito	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità di prenotazione	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica; prenotazione tramite il servizio OPAC
	Costo del servizio	Gratuito
	Telefonata di avviso dopo il rientro del documento prenotato	Entro 2 giorni lavorativi dal rientro
Sollecito prestiti scaduti	Tempo entro il quale ritirare il documento	Entro 6 giorni lavorativi
	Tempo	Avviso scritto dopo almeno 5 giorni dalla scadenza
	Modo	Avviso scritto, oppure comunicazione di persona, via e-mail, telefonica

Prestito interbibliotecario

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito interbibliotecario con biblioteche della Rete "SBR" della Provincia di Trapani	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	Dipende dalla Biblioteca prestante; di norma non supera € 5 complessivi. La

		Biblioteca informa il lettore sulle modalità e i costi al momento della richiesta.
Prestito interbibliotecario con biblioteche della rete nazionale	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Entro 5 giorni lavorativi
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 10 giorni lavorativi
	Costo del servizio	Dipende dalla Biblioteca prestante. Se è superiore a € 5 il lettore viene avvisato prima di confermare la richiesta.
Prestito interbibliotecario internazionale	Non si effettua	

Emeroteca

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito di periodici	Tempo max. di attesa	Immediato
	Numero massimo di documenti concessi	A discrezione del Bibliotecario
	Durata del prestito	7 giorni

Orario di apertura

Il calendario dell'orario è affisso all'ingresso della Biblioteca. Si articola su un orario estivo (luglio-settembre) e uno invernale.

La Biblioteca "L. Centonze" osserva il seguente orario invernale (Gennaio/Giugno – Ottobre/Dicembre) di apertura al pubblico:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00
15,00 18,00	15,00 18,00	15,00 18,00	15,00 18,00	15,00 18,00

La Biblioteca "L. Centonze" osserva il seguente orario estivo (Luglio/Settembre) di apertura al pubblico:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00	9,00-13,00

La Biblioteca chiude nei giorni festivi stabiliti per legge e per la festa del patrono di Castelvetro (24 giugno). Nei periodi delle feste natalizie, pasquali ed estive l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni. Ulteriori variazioni, dovute a circostanze eccezionali e motivate, saranno tempestivamente comunicate con cartelli, nella pagina del sito istituzionale dell'Ente, sulla pagina facebook della Biblioteca, sulla stampa locale, anche se con un preavviso minore.

Documentazione locale

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

Servizi speciali

La biblioteca riserva attenzione a utenti con particolari problemi, ad esempio non vedenti e ipovedenti.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto tra saperi diversi.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e 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 ed altre iniziative editoriali.

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'Amministrazione comunale di Castelvetro deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire in relazione alla disponibilità economiche di bilancio;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi.
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite.
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare.

- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine prefissato. 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 o all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Rapporto con gli utenti

Durante i 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 dal servizio biblioteca chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

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

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.

Suggerimento d'acquisto

La Biblioteca accetta suggerimento d'acquisto da parte dei lettori e rende noti i criteri con cui vengono accolti o respinti. In linea di massima, le proposte vengono accolte in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Suggerimento	Modo	Richiesta nello spazio dei servizi al lettore

d'acquisto	dell'OPAC oppure sui moduli disponibili in Biblioteca
Limite	Non si accolgono richieste incoerenti con le finalità della Biblioteca.
Tempi	Risposta entro 1 mese.