



CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca Comunale "C. Bertolazzi"

Via S. Renzi, 5 - 26027 Rivolta d'Adda (CR)

Tel.: +390363377032 - Fax: +390363377061

E-mail: info@bibliotecarivolta.it

Web: <http://www.bibliotecarivolta.it>



Sommario

PRESENTAZIONE	3
I PRINCIPI	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	5
CARATTERISTICHE ESSENZIALI	5
I COMPITI E I SERVIZI	5
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	6
ACCESSO	6
ACCOGLIENZA	6
FRUIZIONE	6
DISPONIBILITÀ DI STRUMENTI E SUSSIDI ALLA RICERCA:	6
PRESTITO	7
RIPRODUZIONI	8
COSTI DEI SERVIZI	8
TUTELA E PARTECIPAZIONE	9
RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI	9
COMUNICAZIONE	9
REVISIONE E AGGIORNAMENTO	9



PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Rivolta d'Adda descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la struttura della Carta dei servizi consiste in:

1. una parte fissa di descrizione della Biblioteca con validità pluriennale;
2. una parte “variabile” composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

La parte “variabile” con le schede annuali riporta:

- gli standard di prestazione del servizio ed i relativi valori di miglioramento;
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti;
- i progetti speciali per l'anno in corso;
- informazioni ed aggiornamenti.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul portale web della biblioteca (<http://www.bibliotecarivolta.it>), ed è in distribuzione gratuita presso la biblioteca e l'ufficio URP del Comune, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione e averne una copia.

I principi

Nello svolgimento della propria attività la Biblioteca di Rivolta d'Adda ispira la propria azione ai principi del Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui.

La Biblioteca comunale “C. Bertolazzi” opera nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, ispirati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della “Carta della qualità dei servizi” degli Istituti e dei luoghi della cultura:

deontologia professionale, diritti e doveri di personale ed utenti:

Il personale della Biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e si impegna ad assistere gli utenti con imparzialità e riservatezza, disponibilità e cortesia.

Gli utenti sono invece tenuti ad osservare comportamenti corretti nei confronti degli altri utenti e dei dipendenti, dei materiali documentali, degli arredi e delle strumentazioni, sono inoltre tenuti a rifondere i danni arrecati.



uguaglianza e imparzialità:

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Le raccolte, il loro aggiornamento e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali dei propri lettori, delle informazioni richieste e delle letture preferite dai propri utenti.

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

continuità:

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

partecipazione:

La biblioteca promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

efficienza ed efficacia:

La biblioteca persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sia adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, sia ottimizzando le risorse a disposizione.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza saranno monitorati, affinché i servizi offerti siano sempre più rispondenti alle richieste.



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche essenziali

La biblioteca comunale “C. Bertolazzi” è un servizio gestito dal Comune di Rivolta d'Adda in forma diretta per rispondere ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale dei cittadini. La sede attuale è in via S.Renzi n. 5 ed è accessibile alle persone con disabilità motoria E' costituita da:

- Zona accoglienza – prestito e auto prestito;
- Emeroteca
- Sezione multimediale (7 postazioni internet, 4 postazioni ascolto cd)-connessione wi fi
- Sezione ragazzi
- Sezione adulti
- Sala studio - consultazione

Presso la biblioteca è depositato l'Archivio storico comunale.

La Biblioteca ha i seguenti compiti:

- raccogliere, conservare, aggiornare e documentare:
 - la produzione editoriale italiana e straniera, con particolare attenzione alla valorizzazione delle proprie raccolte e della produzione editoriale locale;
 - la produzione musicale e filmografica con particolare attenzione per i film e la musica d'arte e di qualità e per le proposte innovative .
 - la produzione editoriale facilitata per dislessici e ipovedenti.
- organizzare e promuovere attività e manifestazioni culturali.

I compiti e i servizi

La Biblioteca assicura l'uso pubblico del proprio patrimonio documentario e ospita attività culturali attraverso i seguenti servizi:

- Accoglienza e Orientamento:
- Accesso alle Risorse Informative:
 - Cataloghi
 - Informazioni bibliografiche, anche attraverso posta elettronica
 - Banche dati e Internet
 - Servizio informa giovani via web
 - Accesso gratuito al servizio Medialibrary on line
 - Servizio di reference a due livelli: primo livello di orientamento e di pronta risposta/quick reference; secondo livello per gestire richieste più complesse.
- Accesso ai documenti:
 - Lettura
 - Consultazione
 - Prestito
 - Riproduzione

La Biblioteca è accessibile alle persone con disabilità.



IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>33, 5 h settimanali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lun. mar. mer. gio. ven.: 14.30 - 18.30 • Mer. sab. : 9.30 - 12.00 • Mar. gio. : 20.30 - 22.30 <p><i>Chiusura ordinaria:</i> domenica, festività civili e religiose, santo patrono (San Alberto, luglio) <i>Chiusura straordinaria:</i> vigilia di Natale</p>

Accoglienza

Informazione e orientamento	<p>Presso la postazione di lavoro dei bibliotecari durante l'orario di apertura. Telefonicamente o via e-mail dalle ore 9.30 alle ore 18.30</p>
Disponibilità di materiale informativo gratuito	<p>Tabella degli orari di apertura della Biblioteca, materiale pubblicitario sul circuito teatrale cremonese e sulle iniziative culturali e di tempo libero del territorio. Postazione informatica connessa al circuito informa giovani provinciale.</p>
Disponibilità di informazioni in linea sui servizi	<p>Tutte le informazioni sui servizi offerti sono pubblicate in dettaglio sul sito della Biblioteca: http://www.bibliotecarivolta.it e sulla pagina Facebook della Biblioteca Comunale</p>
Presenza di segnaletica	<p>Cartelli direzionali con indicazione dell'ubicazione dei servizi.</p>
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<p>Tutti i servizi ed i locali sono accessibili direttamente.</p>

Fruizione

Capacità ricettiva	<p>Sala di lettura di consultazione adulti: 30 posti. Sala ragazzi 15 posti , emeroteca 5 posti 7 postazioni internet, 4 postazioni cd audio</p>
--------------------	--

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

Cataloghi della biblioteca in rete	<p>OPAC del polo bresciano- cremonese</p>
------------------------------------	---



Prestito

<i>Prestito locale</i>	
Orario del servizio	33,5h settimanali:
Attesa per l'iscrizione al prestito con CRS	Non più di 10'
Auto prestito auto reso	Presso la biblioteca è a disposizione una postazione dalla quale l'utente può effettuare l'auto prestito e l'auto reso
Servizi online per gli utenti	A seguito di richiesta delle credenziali d'accesso da parte degli utenti è possibile: consultare la propria situazione, effettuare rinnovi del materiale in prestito da cinque giorni prima a cinque giorni dopo la scadenza (furi da questo lasso di tempo il rinnovo deve essere richiesto agli operatori della biblioteca), effettuare o annullare prenotazioni presso tutte le biblioteche della rete, creare propri scaffali per il salvataggio delle proprie ricerche bibliografiche
Disponibilità del materiale:	
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	10 di cui massimo n. 5 multimediali (CD-DVD-AUDIOLIBRI)
Durata del prestito	30 giorni per i libri e audiolibri prorogabile di altri 30 in assenza di prenotazioni, 15 giorni per dvd e cd
Esclusione dal prestito	Gli utenti che consegneranno in ritardo il materiale preso in prestito potranno essere automaticamente esclusi da prestito secondo la seguente tabella: Ritardo > da 60 a 89 gg sospensione di 30 giorni Ritardo > 90 gg sospensione di 45 giorni Ritardo > 150 gg sospensione di 150 giorni L'utente che danneggia o smarrisca ciò che ha avuto in prestito, è tenuto a rifondere la biblioteca, acquistando una copia identica oppure pagando il costo equivalente. Se l'utente non provvede, è escluso dal prestito in modo definitivo.
<i>Prestito interbibliotecario</i>	Da 7 a 10 giorni dalla data della richiesta
Orario del servizio	Come per il prestito in sede
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 1 giorni.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 4 giorni.
Durata del prestito	30 giorni dal giorno del ritiro
Prenotazioni	Al rientro del materiale prenotato il personale della biblioteca avvisa l'utente tramite telefonata, mail o sms. Il materiale prenotato resta a disposizione dell'utente per 7 giorni, trascorsi i quali la prenotazione decade.
<i>Consultazione archivio storico</i>	L'utente in possesso dell'autorizzazione della Soprintendenza Archivistica della Lombardia (il modulo di richiesta è scaricabile sul sito www.archividelcremasco.it)



potrà consultare gli indici dell'archivio e richiedere i documenti in visione che saranno disponibili entro tre giorni dalla data di richiesta.

Riproduzioni

Possibilità di effettuare:	fotocopie a pagamento nei formati A4 e A3 , scannerizzazioni gratuite.
<i>Ampiezza</i>	nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore
Conformità all'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale

Costi dei servizi

Fotocopie b/n	A4 € 0,10 A3 € 0,20
Fotocopie colori	A4 € 0,40 A3 € 0,80
Accesso internet	Da postazione fissa – adulti (over 14) € 1,00/ora ragazzi € 0,50 – gratuita i primi 3 minuti
Accessi internet wifi	Gratuiti
Consultazione cataloghi on line	Gratuito
Stampa bibliografie	Costo stampe
<i>Iscrizione al servizio Medialibrary on line</i>	Gratuito



TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali - anche utilizzando l'apposito modulo allegato alla carta stessa - da presentare con le seguenti modalità:

- Utilizzando il modulo allegato alla carta stessa e depositandolo nell'apposito box all'ingresso;
- Per posta al recapito indicato nella carta.
- Per posta elettronica all'indirizzo pubblico della Biblioteca **info@bibliotecarivolta.it**

La Biblioteca effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare le seguenti forme di ristoro:

- Agevolazioni riguardo al numero dei volumi concessi in lettura e in prestito;
- Possibilità di proroghe della durata del prestito;
- Aumento della durata del collegamento giornaliero ad Internet;
- Omaggio di opuscoli e pubblicazioni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è consultabile presso tutti i servizi al pubblico e sul sito web della Biblioteca.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico almeno ogni 2 anni.