

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

(approvata con Delibera di Giunta n.123 del 31/12/2009)

1. Che cos'è una Carta Servizi

La Carta dei servizi, prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 18 del 2000, è lo strumento con cui la Biblioteca presenta i suoi servizi, dichiara gli obiettivi di gestione e definisce il rapporto con l'utenza.

In particolare rende noti:

- i principi ispiratori
- gli strumenti di cui dispone
- i servizi che eroga
- le modalità di partecipazione degli utenti
- i diritti e i doveri dell'Ente gestore, del personale e degli utenti
- le sanzioni
- i fattori di qualità che l'utente ha diritto di ricevere
- gli standard ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca, anche in considerazione delle aspettative dell'utenza
- i sistemi di monitoraggio dell'attività svolta, al fine di operare miglioramenti e adeguamento degli obiettivi

2. I principi fondamentali della biblioteca pubblica

La biblioteca pubblica, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica è un 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 è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce nella forma che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabilisce in materia.

La biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

3. Principali riferimenti normativi

- Manifesto I.f.l.a./Unesco sulle biblioteche pubbliche – 1994

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – “Principi di erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica – 24 marzo 2004 – Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- D.P.R. 28/12/2000 n. 445 – “Testo Unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa”
- Legge n. 281 del 20/07/1998 per la disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti
- D. Lgs. n. 286 del 30/07/1999 – Capo III, art. 11 – “Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi”
- D.L. n. 163 del 12/05/2005 – “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Legge regionale dell’Emilia Romagna n. 18 del 2000 – “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”
- Deliberazione di Giunta Regionale n. 309 del 3/3/2003 – “Approvazione standard e obiettivi di qualità per le biblioteche, archivi storici e musei ai sensi della L.R. 18 del 2000”

4. Principi generali di erogazione del servizio

I principi generali che definiscono la missione della biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell’IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La Carta si ispira ai seguenti principi:

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 fisica, sociale o grado di istruzione. Ogni fascia d’età trova materiale rispondente ai propri bisogni, nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti minorenni

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia, inoltre si impegna ad avvisare preventivamente i cittadini di eventuali cambiamenti o interruzioni nell’erogazione del servizio, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e per una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita, compatibilmente con le risorse umane disponibili.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad eliminare le barriere architettoniche e rendere facilmente raggiungibile la sede della biblioteca attraverso una segnaletica chiara e diffusa.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La pluralità dei servizi culturali del Comune di Sant'Ilario d'Enza e della Provincia di Reggio Emilia sono una ricchezza, al cui uso gli utenti devono essere orientati.

La biblioteca pubblica 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 dei Servizi.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

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 sono 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 misurazione e verifica dei risultati è costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Gli standard professionali di servizio sono perseguiti.

I bisogni, i livelli di soddisfazione dell'utenza sono periodicamente raccolti, statisticamente misurati, al fine di adeguare alle esigenze degli utenti la quantità e la qualità dei servizi offerti.

5. Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede

La Biblioteca Comunale di Sant'Ilario d'Enza si trova in Piazza della Repubblica, 11/E. I locali, sono posti al primo piano con ingresso autonomo. La superficie di mq 590 è suddivisa in: ingresso e corridoio, sala grande, sala piccola, stanza Sezione Locale e riviste, magazzino libri, magazzino videocassette, magazzino ragazzi, 4 ripostigli, servizi. Nell'ingresso si trovano l'espositore delle riviste, il catalogo informatico, le opere di consultazione e il reference desk; nel corridoio le classi 000, 100 e 200 (generalità, filosofia e religione); nella sala piccola la classe 300 (società) i quotidiani e i tavoli di lettura; nella sala grande la narrativa, le classi restanti (scienze, letteratura, arte), la sezione bambini, la sezione ragazzi, la sezione

multilingue, la sezione audiovisivi e i tavoli per lo studio; nella stanza della sezione locale i documenti su Sant'Ilario e Provincia e le riviste arretrate; nel magazzino ragazzi, oltre ai libri per ragazzi tolti dallo scaffale aperto, la postazione per il trattamento dei documenti.

Patrimonio

La raccolta della Biblioteca comprende documenti su tutte le discipline non specialistiche. La biblioteca conserva tutto il materiale pubblicato sulla storia di Sant'Ilario, inoltre mantiene un buon livello di approfondimento nella classe 791.43 (sezione di cinema).

Tutti i materiali entrano a far parte del patrimonio solo dopo essere stati timbrati e inventariati, cioè registrati nel catalogo informatico, che funge da registro cronologico d'entrata.

Le procedure di catalogazione, classificazione e indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute sono demandate al Centro Provinciale di Catalogazione (C.P.C.) dove, in base alla Convenzione provinciale, saranno trattati nel rispetto delle norme catalografiche vigenti (RICA, Soggettario, ISBD, CDD). La Biblioteca Comunale di Sant'Ilario d'Enza, che si avvale di un programma informatico in collaborazione con l'Ufficio biblioteche della Provincia di Reggio Emilia, importa i dati bibliografici derivati dalla catalogazione del C.P.C.

L'incremento del patrimonio può avvenire attraverso acquisto, dono o scambio. L'acquisto viene effettuato in base alla disponibilità di bilancio. La Biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e le diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica. L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari nel rispetto della deontologia professionale.

Le collezioni vengono sottoposte a revisioni periodiche, allo scopo di mantenere una raccolta documentaria viva, aggiornata e coerente con la missione della Biblioteca. La Biblioteca adotta procedure standard di valutazione delle collezioni per stabilire quali materiali entrano a far parte del patrimonio "storico" e permanente della biblioteca, quali vengono conservati temporaneamente, e quali infine vengono definitivamente eliminati.

Per selezionare i documenti destinati all'eliminazione, la Biblioteca adotta una procedura di scarto, basata sulla formula professionale denominata SMUSI (S = Scorretto, informazione falsa, M = Mediocre, superficiale, ordinario, U = Usato, deteriorato, di sgradevole presenza, S = Superato, I = Inappropriato, incoerente con la raccolta).

Tale procedura non viene applicata nella sua forma canonica e integrale, ma con accorgimenti e adattamenti funzionali da un lato alla Biblioteca nel suo insieme e dall'altro alle esigenze poste dalle diverse aree tematiche presenti nelle raccolte generali e dalle sezioni speciali. I documenti deteriorati vengono comunque scartati per essere eliminati o rimpiazzati.

I materiali scartati, ma ancora in buone condizioni, possono essere destinati, in dono o in scambio, ad altre biblioteche, secondo accordi stipulati, oppure possono essere

ceduti a istituti o a singoli, alle condizioni più vantaggiose per la biblioteca, destinando eventuali ricavi a iniziative di carattere culturale e promozionale.

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale o compilando un'apposita scheda. Le richieste possono essere inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di alcuni documenti suggeriti dagli utenti è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato editoriale o alla valutazione del bibliotecario sul costo o sulla pertinenza alla dotazione patrimoniale.

I doni di documenti vengono accettati quando la loro acquisizione sia ritenuta coerente con la natura e le finalità della biblioteca; i doni possono essere respinti dal bibliotecario che ne motiva la mancata inclusione. I documenti ricevuti in dono possono essere scartati quando non rispondono più a esigenze di circolazione o di conservazione, o possono essere destinati ad iniziative specifiche come il bookcrossing o il mercatino interno.

Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

I bibliotecari hanno tra i loro compiti principali:

- esercitare funzioni tecniche ed organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- provvedere all'acquisto, al trattamento scientifico, alla cura e alla conservazione delle opere a stampa, dei documenti in altri formati e di altri strumenti informativi;
- assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione e prestito a domicilio e prestito interbibliotecario tra biblioteche;
- fornire consulenza ai lettori nella scelta del materiale e nella consultazione dei cataloghi e di altra strumentazione bibliografica a disposizione;
- curare la documentazione della storia locale;
- provvedere alla compilazione ed all'aggiornamento degli strumenti informativi e di lavoro necessari alla corretta organizzazione, conduzione e fruizione della Biblioteca;
- provvedere periodicamente alla revisione e al controllo di tutto il materiale documentario e dei relativi cataloghi;
- curare lo svolgimento delle attività di promozione;
- elaborare periodicamente una relazione tecnico-statistica sul funzionamento della Biblioteca;
- perseguire il costante miglioramento della propria professionalità tramite l'incremento del settore biblioteconomico e bibliografico e tramite la frequenza a convegni o corsi di aggiornamento;

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali. Gli stessi curano l'organizzazione tecnica del servizio nel rispetto delle direttive e dei programmi predisposti dal Responsabile del Settore

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un

compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Le altre figure professionali addette alla Biblioteca, secondo i compiti e i profili assegnati, collaborano, sui compiti precedentemente descritti, per assicurare:

- la gestione dei servizi di prestito;
- la gestione, il trattamento e la conservazione dei documenti;
- il raggiungimento degli obiettivi e degli standard di servizio prefissati;
- la gestione amministrativa dei servizi.

La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca del Comune di Sant'Ilario d'Enza partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia e al Coordinamento delle Biblioteche della Val d'Enza.

Attraverso una convenzione, il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia, centro del sistema bibliotecario, alcuni servizi, tra cui il prestito interbibliotecario, il cercalibri, il programma automatizzato di gestione e assistenza informatica, la catalogazione partecipata.

6. I servizi erogati

Cataloghi

Per favorire la circolazione dell'informazione e garantire un accesso diffuso al patrimonio informatico di tutto il sistema, la Biblioteca dispone di un OPAC (Online Public Access Catalog) aggiornato periodicamente. In sede è possibile consultare anche il catalogo informatico interno della Biblioteca di Sant'Ilario. Il catalogo consente la ricerca per autore, titolo, soggetto e parola chiave del titolo o del soggetto. Oltre ai tradizionali accessi, è possibile effettuare anche la ricerca per tema o per collocazione. L'utente può verificare se un documento è fuori a prestito ed eventualmente prenotarlo direttamente a catalogo, seguendo le istruzioni visualizzate sullo schermo. Il personale della Biblioteca è a disposizione per aiutare gli utenti meno abili col computer.

Sito Internet

Dal sito del Sistema Bibliotecario Provinciale <http://biblioteche.provincia.re.it/> è possibile accedere alla pagina della Biblioteca di Sant'Ilario dove si trovano le informazioni di base sul funzionamento del servizio, gli orari, le novità e gli eventi..

E' possibile eseguire le seguenti operazioni online:

- verificare i movimenti attivi sulla propria tessera
- proporre l'acquisto di un opera
- controllare le scadenze
- chiedere informazioni
- suggerire l'acquisto di un documento

Newsletter

Gli utenti che lo desiderano, possono iscriversi alla newsletter della Biblioteca di Sant'Ilario dando il proprio assenso al momento dell'iscrizione o in un secondo momento. La newsletter ha cadenza generalmente mensile e contiene l'elenco delle ultime novità, eventuali iniziative e bibliografie su argomenti specifici.

Prestito

Il servizio di prestito è libero e gratuito. Si possono iscrivere al prestito tutti gli utenti senza limitazione di età. L'iscrizione si effettua presentandosi di persona al banco prestiti della Biblioteca. Coloro che hanno compiuto 15 anni di età devono mostrare un documento di identità valido. I minori di 15 anni non devono presentare alcun documento fino al compimento del quindicesimo anno di età. Se l'utente possiede, all'atto di iscrizione, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario Provinciale di Reggio Emilia, deve esibirla per poterla validare. Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali variazioni ai dati anagrafici.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non possono essere rovinati, danneggiati in alcun modo.

In particolare:

- le pagine dei libri, periodici, riviste e opuscoli non possono essere sottolineate o strappate;
- i cd, i cd rom e i dvd non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione. In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni del personale della Biblioteca. Se l'opera danneggiata o smarrita è parte inscindibile di una raccolta, per esempio un dvd contenuto in un cofanetto o un libro di un'opera in più volumi, l'utente è tenuto al riacquisto dell'intera raccolta qualora non sia possibile reperire la singola opera.

Possono essere presi in prestito al massimo 6 documenti di cui 2 documenti multimediali (videocassette, cd, dvd, ecc.). Il prestito del materiale librario, riviste comprese, dura 30 giorni, quello del materiale multimediale 15 giorni. Il prestito del materiale librario e dei materiali ibridi (classificati come "kit") può essere prorogato per una sola volta, quello del materiale multimediale non può essere prorogato.

Un libro già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente entro 3 giorni dal rientro del documento prestato, che dovrà essere ritirato entro 7 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale o prestato ad altri utenti.

Il primo sollecito dei prestiti scaduti avviene periodicamente; se le opere richieste non venissero riconsegnate, verrà inviato un secondo sollecito. L'utente che non restituisce il materiale prestato o lo restituisce con un ritardo superiore a 30 giorni dalla data di scadenza del prestito può essere sospeso dal servizio di prestito e, nei casi più gravi, da tutti i servizi. La sospensione viene decisa dal personale della Biblioteca.

Consultazione

La consultazione in sede delle opere collocate "a scaffale aperto", dei cataloghi, dei documenti elettronici, dei periodici è libera e gratuita. L'utente può accedere direttamente allo scaffale e prelevare l'opera che intende consultare. Le opere della Sezione Locale possono essere consultate previa richiesta verbale al personale della Biblioteca, dopo aver consegnato un documento di identità, qualora l'utente non risulti già identificato in precedenza.

La consultazione dei quotidiani e dei periodici correnti avviene, di regola, nella Sala Piccola dove sono stati approntati i tavoli per la lettura. Le copie arretrate sono consultabili su richiesta.

I periodici vengono conservati per un semestre. I quotidiani vengono conservati di norma per un mese.

Servizi Telematici e multimediali

L'accesso alle postazioni multimediali è consentito gratuitamente a tutti gli iscritti alla Biblioteca che devono consegnare un documento d'identità al momento dell'abilitazione al servizio.

Ogni volta che si accede alle postazioni è obbligatorio esibire la tessera di iscrizione.

Nella Sezione Multimediale sono a disposizione degli utenti 4 postazioni telematiche per:

- navigare in internet
- consultare banche dati della Biblioteca
- utilizzare software di videoscrittura
- stampare a pagamento
- scaricare dati sui supporti autorizzati dagli operatori

Non è consentito:

- caricare file in rete (upload)
- scaricare software (download)
- effettuare telefonate virtuali
- utilizzare internet per finalità commerciali (acquisto o vendita di prodotti ecc.)
- attivare servizi a pagamento
- chattare
- consultare siti di contenuto pornografico o irrispettoso dell'etica e delle norme di buon uso della rete

E' previsto il pagamento dei fogli stampati e dei supporti magnetici/ottici per lo scarico dei dati, in base alle tariffe e con le modalità di pagamento stabilite dal Comune.

Il personale del servizio non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o chi ne fa le veci.

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore e spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

Il personale della biblioteca non è in grado di controllare tutte le risorse disponibili in rete; non è pertanto in alcun modo responsabile dei contenuti offerti. Può tuttavia intervenire e sospendere la navigazione in qualsiasi momento, a sua insindacabile discrezione, nel caso in cui l'utente svolga ricerche o frequenti siti ritenuti inadatti ad un luogo di pubblico accesso.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso del servizio informatico, comprese le violazioni degli accessi protetti, dei copyright e delle licenze d'uso

Modalità di utilizzo delle postazioni telematiche

Ogni utente ha diritto, al massimo, ad un'ora al giorno di utilizzo delle postazioni telematiche. La durata è prorogabile in mancanza di altre richieste ed in presenza di almeno un'altra postazione libera.

La navigazione in Internet è consentita di norma a non più di due persone contemporaneamente per postazione.

E' consentito effettuare la prenotazione delle postazioni. Se l'utente non si presenta entro dieci minuti dall'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi libera. Non è previsto il recupero dell'ora non fruita. In caso di problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet, è previsto il recupero dei tempi non fruiti, compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio.

Non è consentito effettuare operazioni di scarico dati e stampa che richiedano tempi supplementari rispetto al periodo di consultazione prenotato.

E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete e ne restringano la fruizione e le prestazioni per altri fruitori del servizio.

E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware delle attrezzature messe a disposizione.

Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in Internet, non si garantisce agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione. Per la raccolta di dati statistici e garantendo l'anonimato, il personale del servizio si riserva il diritto di consultare l'elenco dei siti visionati.

Il personale addetto garantisce l'assistenza agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio. Il personale non svolge lavori su richiesta, in quanto lo scopo del servizio è esclusivamente quello di offrire strumenti e opportunità di accesso alle informazioni, sollecitando l'utente a sviluppare capacità autonome di lavoro.

Prestito interbibliotecario

La Biblioteca assicura ai propri iscritti il prestito interbibliotecario di opere appartenenti ad altre biblioteche provinciali e extraprovinciali, dopo aver verificato che esse non facciano parte del proprio patrimonio.

PROVINCIALE

Il servizio di Prestito Interbibliotecario Provinciale è gratuito e avviene con un collegamento alla settimana fra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

Possono essere richiesti contemporaneamente al massimo 4 volumi, per un tempo massimo di 30 giorni ognuno.

Il tempo di attesa per l'arrivo di documenti attraverso il prestito interbibliotecario varia da 1 a 15 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dalla Provincia di Reggio Emilia gestore del servizio.

NAZIONALE

Oltre al Prestito Interbibliotecario Provinciale, è attivo il Servizio di Prestito Interbibliotecario Nazionale.

I documenti vengono localizzati tramite la consultazione di cataloghi on line.

La consegna e la restituzione dei libri avviene con spedizione postale, mentre fotocopie di articoli possono viaggiare anche via fax o per posta elettronica.

L'utente è tenuto al pagamento dei costi di spedizione e ad eventuali oneri imposti dalla biblioteca prestante.

Possono essere richiesti al massimo 2 volumi. Sono esclusi dal prestito tutti i documenti multimediali (dvd, cd, ecc.).

Nel servizio di prestito interbibliotecario nazionale, le modalità di prestito a domicilio, di consultazione e riproduzione e possono essere diverse da quelle di Sant'Ilario d'Enza, perché valgono le regole imposte dalla biblioteca prestante.

Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

La Biblioteca offre agli utenti un servizio di consulenza e informazione bibliografica relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Reggiano e, per quanto possibile, delle biblioteche pubbliche italiane.

Per effettuare questo servizio, la Biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati installate localmente o attraverso un collegamento remoto.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale in servizio.

Le ricerche possono essere richieste ai bibliotecari in servizio al pubblico ed al banco prestiti:

- le ricerche semplici vengono svolte nell'orario di servizio al pubblico
- ricerche di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, entro 8 giorni, concordando le modalità con l'utente

Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia dei documenti della Biblioteca è disponibile per gli utenti che ne facciano richiesta.

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca o quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright, in base alle tariffe e con le modalità di pagamento stabilite dal Comune.

Qualora siano in numero elevato, le fotocopie possono essere consegnate il giorno dopo la richiesta dell'utente.,

Promozione della lettura e del servizio

La Biblioteca organizza iniziative rivolte a tutte le fasce d'età, dai ragazzi agli adulti, per promuovere la lettura e l'utilizzo dei servizi bibliotecari.

Promuove attività di gioco e di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie per ragazzi, collaborando eventualmente con le scuole per invitare i ragazzi alla lettura ed alla frequentazione della Biblioteca.

La Biblioteca pubblica guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

7. Informazione e partecipazione

Gli utenti, utilizzando un'apposita modulistica, possono presentare suggerimenti e richieste di acquisto, cui si darà risposta entro 30 giorni. Possono inoltre esprimere giudizi sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito

La biblioteca annualmente rende pubblico:

1. i dati sui risultati di servizio previsti dalla Carta;
2. i risultati di eventuali rilevazioni sull'opinione degli utenti in merito alle prestazioni erogate
3. gli aggiornamenti della Carta dei Servizi

8. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione della Biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione Comunale:

- finanzia la Biblioteca, dotandola di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approva annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce 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;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente:

- rispetta il Regolamento, le disposizioni contenute nella Carta dei Servizi e le scadenze, provvede ai pagamenti delle quote a rimborso spese;
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare in qualsiasi locale della Biblioteca, il divieto di disturbare gli altri utenti
- rispetta il divieto di fare segni, danneggiare o scrivere sui libri, sui quotidiani, sui periodici e su tutta la documentazione a stampa della Biblioteca, sia in consultazione sia in prestito;
- rispetta la consegna di trattare con cura i documenti multimediali, gli eventuali materiali allegati e informativi della Biblioteca comunale, sia in consultazione sia in prestito;
- può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti (dalla fotocopiatrice ai personal computer) della biblioteca senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- è cortese, corretto, collaborativo con il personale.

I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

9. 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 fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). I reclami possono essere consegnati direttamente al personale della Biblioteca o al Capo Settore

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta dal responsabile del servizio, entro 30 giorni e saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

10. Sanzioni

Il Bibliotecario può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arreca disturbo, chi mantiene comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti, chi arreca danni agli arredi e alle attrezzature della Biblioteca.

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

Contro il provvedimento di sospensione da uno o più servizi, l'utente può presentare ricorso al Responsabile di Settore. Il ricorso deve essere presentato in forma scritta.

Indicatori di qualità dei servizi erogati dalla Biblioteca di Sant'Ilario d'Enza

L'attenzione alla qualità dei servizi ed alla soddisfazione degli utenti è diventato un obiettivo, sempre più importante, per i Servizi Bibliotecari della Provincia di Reggio Emilia e per la Biblioteca di Sant'Ilario d'Enza, che si fa carico di verificare costantemente la qualità dei servizi erogati.

La qualità di una biblioteca si misura sulla facilità d'accesso, sugli spazi adatti per leggere, studiare, consultare i documenti, sugli orari di apertura che devono essere adeguati alle diverse esigenze degli utenti che studiano o lavorano, su un patrimonio ricco e aggiornato, su una varietà di strumenti a disposizione, sulla consultazione dei documenti e sulla semplicità e rapidità del loro prestito.

Per analizzare questi fattori, sono stati identificati alcuni indicatori che rappresentano le componenti più significative del servizio erogato.

Risorse	Parametri	Valori 2008	Indicatori	Ind. Biblioteca 2008	Media Provincia 2007	Confronto
Sede	Superficie al pubblico	590 mq.	Mq/10 ab.	0,55	0,39	+
	Numero posti a sedere	76	Posti/100 ab.	0,71	n.d.	n.d.
	Orario di apertura	24	Ore sett.	24	19,25	+
Documenti	Volumi	46259	Vol./ab.	4,32	2,66	+/-
	Doc. Multimediali	2728	Doc./ab.	0,25	n.d.	n.d.
	Periodici	58	Ogni 1000 ab.	5,51	4,22	+
Personale	Addetti di ruolo	2	Ogni 2000 ab.	2,00	0,48	+
Servizi	Internet	4 post.	Valore	4	n.d.	n.d.
	Cataloghi telematici	1 post.	Valore	1	n.d.	n.d.
	Scanner	1	Valore	1	n.d.	n.d.
	Fotocopiatrice	1	Valore	1	n.d.	n.d.

Costi	Parametri	Valori 2008	Indicatori	Ind. Biblioteca 2008	Media Provincia 2007	Confronto
Spese	Spese totali	138.723 €	Spesa per ab.	12,95	11,25	+
	Costi di servizio	6,27 € per prestito	Costo di ogni prestito	6,27	5,93	-
					Biblioteca 2007	
	Personale	66.686 €			60.461 €	+
	Acquisto documenti	25.000 €			20.000 €	+
	Arredi	4.769 €			0	+
	Sistema	2.733 €			2.672 €	=
	Logistica	19.158 €			33.703 €	-
	Promozione	15.282 €			9.832 €	+
	Formazione	850 €			0	+
	Investimento	4.246 €			0	+

Fattori di qualità	Attività	Standard	Valore
PUNTUALITA'	Iscrizione	Tempo d'attesa	Max. 5 minuti
	Prestito	Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Max. 5 minuti
	Prenotazione e proroga	Intervallo d'attesa persona o via telefono	Immediatamente
		Intervallo d'attesa on-line	Max. 24 ore
	Informazione sulla disponibilità delle opere	Tempo d'attesa	Immediatamente
	Servizio di reference	Informazioni semplici richieste di persona	Da 0 a 10 min.
		Informazioni semplici richieste online	Max. 24 ore
		Informazioni o ricerche complesse	Max. 1 settimana
	Reclamo	Tempo di risposta	Max. 1 mese
	Internet	Tempi di utilizzo	Max. 1 ora al giorno
	Proposte d'acquisto	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta	Max. 30 giorni

Fattori di qualità	Indicatore	Biblioteca 2008	Biblioteca 2007	Confronto
EFFICACIA	Prestiti	22.120	20.666	+
	Iscritti	2442	2337	+
	Prestiti ragazzi	10.387	10.636	-
	Acquisti	4466	1687	+
	Sessioni telematiche	3662	3870	-
	Operazioni totali	26928	25104	+
			Provincia 2007	Confronto
EFFICIENZA	Indice di prestito (prestiti/abitanti)	2,06	1,85	+
	Indice di impatto (utenti/abitanti)	22,79 %	14,80 %	+
	Indice di circolazione (prestiti/documenti)	0,48	0,69	-
	Indice di fidelizzazione (prestiti/utenti)	9,06	12,50	-
	Indice di incremento dot. Documentaria (acq. per 1000 ab.)	416,88	131,24	+
	Movimenti al giorno per operatore	56,1	52,3	+