

BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTE SAN PIETRO

CARTA DEI SERVIZI

Le Finalità della Biblioteca di Monte San Pietro

La Biblioteca Comunale di Monte San Pietro è una biblioteca di informazione generale che concorre a garantire il diritto di tutti i cittadini al libero accesso e alla pluralità delle forme di espressione culturale.

Particolare attenzione viene riservata:

- alla promozione della lettura fra i bambini e gli adolescenti
- alla documentazione della cultura contemporanea in un'ottica multimediale
- alla valorizzazione delle peculiarità storiche, geografiche e sociali del territorio
- ai nuovi servizi informativi in rete

A sostegno della esigenza di formazione permanente e di informazione costante e diffusa per la collettività come per il singolo individuo, la biblioteca si propone come centro di informazione e promozione culturale, come servizio per la conoscenza e l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e come soggetto attivo contro ogni forma di esclusione culturale.

I SERVIZI

1.1 Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

- consultazione di libri a scaffale aperto
- consultazione riviste e quotidiani
- ricerche bibliografiche
- lettura in sede
- partecipazione ad eventi di promozione della lettura.

Per i seguenti servizi è necessaria l'iscrizione o l'abilitazione della tessera di altra biblioteca del Polo Bibliotecario Bolognese:

- prestito dei vari materiali
- utilizzo di internet
- attività della mediateca.

La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita e comune a tutte le biblioteche del Polo Bolognese.

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido.

Fino al compimento dei 18 anni per l'iscrizione si richiede la presenza o l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri eserciti la potestà genitoriale, L'autorizzazione deve essere accompagnata dalla fotocopia del documento di identità.

L'iscrizione ha durata annuale e si effettua di persona.

E' auspicabile l'iscrizione personale di tutti i bambini, anche quelli in età prescolare, che utilizzano i servizi bibliotecari.

All'atto di iscrizione viene immediatamente rilasciata la tessera.

La tessera ha validità illimitata.

Gli utenti sono tenuti a comunicare variazioni di indirizzo e telefono, lo smarrimento o il furto della tessera lettore.

In caso di smarrimento la tessera viene ristampata al costo 3 euro

Orario del servizio

La biblioteca osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Orario invernale (dall'1.9 al 30.6 di ogni anno)

Lunedì 10-13; Mar., Mer., Ven. 14-18,45; Gio. 10-13 14-18,45; Sab. 10-13

Orario estivo (dall'1.7 al 31.8 di ogni anno)

Lun., Mer., Ven. Sab. 10-13

Mar. 14-18,45

Gio. 10-13 ; 19-23

La chiusura è anticipata alle ore 13 nelle giornate che precedono Pasqua, Natale e 1 gennaio.

Nel mese di agosto e nel mese di gennaio la biblioteca rimane chiusa per 6 giorni.

L'utente è responsabile in ogni momento degli oggetti personali introdotti in biblioteca.

E' vietato introdurre e/o consumare cibo e bevande in biblioteca.

Gli utenti sono pregati di utilizzare in modalità silenziosa i telefoni cellulari e di effettuare o ricevere chiamate fuori dai locali della biblioteca.

Gli animali non sono ammessi in biblioteca, tranne nel caso dei cani guida per non vedenti.

E' vietato al pubblico l'accesso ai magazzini e agli altri locali non adibiti ai servizi della Biblioteca.

E' ammesso l'uso di computer portatili, purché non vengano collegati ad apparecchiature informatiche della Biblioteca.

E' vietato il ricalco delle illustrazioni o qualsiasi tipo di azione che possa comunque macchiare o danneggiare i documenti.

1.2 Consultazione

La consultazione dei libri a scaffale aperto è libera.

Sono riservati alla sola consultazione interna:

- il fondo Bertin;
- il fondo fotografico;
- alcuni materiali della sezione ragazzi e della sezione locale
- enciclopedie, dizionari, codici e atlanti
- quotidiani e periodici.

I materiali utilizzati per la consultazione vanno lasciati sui tavoli e verranno ricollocati dal personale della Biblioteca.

1.3 Reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line ed alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca.

La biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute per telefono e e-mail entro 3 giorni dall'invio.

1.4 Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.

L'utilizzo del servizio è gratuito.

Il servizio internet è utilizzabile da tutti gli iscritti alla biblioteca

I minori devono essere autorizzati dai genitori mediante la sottoscrizione di una dichiarazione scritta.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 4 postazioni per la navigazione Internet;

Le postazioni sono gestite da un programma che garantisce il tempo di utilizzo a disposizione dell'utente, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente dal sistema. Alle postazioni di lavoro possono accedere al massimo due utenti alla volta.

Ogni utente ha a disposizione 60 minuti al giorno.

Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca e dei dati salvati sul sistema. Inoltre i dati sulla navigazione rimangono a disposizione delle forze dell'ordine in caso di denunce per illeciti civili e penali.

La biblioteca utilizza filtri che regolano e limitano la navigazione in relazione alle finalità dell'istituto. Nelle postazioni al pubblico non è possibile:

- Installare e/o disinstallare software
- Modificare la configurazione del sistema.
- Avviare sessioni ssh, telnet, ftp, instant messenger (es. msn), chat (irc), software peer to peer (p2p), telefonia Voip (es. Skype). E' inoltre bloccato l'accesso alla propria casella di posta tramite pop e smtp.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in internet.

E' possibile prenotare l'uso di una postazione anche telefonicamente. Perde il diritto alla prenotazione l'utente che si presenti con oltre 15 minuti di ritardo.

All'utente, oltre l'ordinaria consultazione, è consentito trasferire i dati su dispositivi portatili di sua proprietà e di effettuarne la stampa. Non si effettuano stampe di materiali elaborati dall'utente al di fuori della Biblioteca.

E' possibile utilizzare cuffie audio di proprietà degli utenti.

1.5 Prestito personale

La biblioteca effettua prestito gratuito a tutti gli iscritti indipendentemente dalla cittadinanza e dalla residenza.

Per potere usufruire del servizio di prestito occorre presentare o la tessera di iscrizione alla biblioteca o la tessera d'iscrizione ad altra biblioteca del polo bibliotecario bolognese.

L'utilizzo della tessera è personale.

Non è possibile accedere al prestito nel caso di sospensione definitiva in altre Biblioteche del Polo Bolognese

Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Ogni utente può ottenere a **prestito fino a 4** documenti per volta (3 libri + 1 DVD).

Per i DVD è prevista la segnalazione in copertina del divieto di prestito ai minori.

Il prestito è di 30 giorni per i libri, di 7 per i DVD

Nel caso di monografie in più volumi ogni volume vale come singolo prestito.

Ogni utente può prendere a prestito una sola novità editoriale alla volta; ai fini del servizio di prestito è considerata novità editoriale ogni opera acquisita dalla biblioteca nei sessanta giorni precedenti la richiesta di prestito.

E' possibile **richiedere la proroga** per libri avuti a prestito. La proroga deve essere richiesta nei 3 giorni precedenti o successivi la scadenza del prestito.

L'eventuale proroga ha la durata di 15 giorni per i libri.

Non è possibile rinnovare il prestito per i materiali multimediali e per libri prenotati da altri utenti.

E' possibile **prenotare i libri** a prestito fino a un massimo di 2 documenti.

Il libro prenotato resta a disposizione per 8 gg dopo l'avvenuto avviso telefonico all'utente.

Non sono possibili prenotazioni per i materiali multimediali.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio deve rifondere la biblioteca di un documento di pari valore indicato dal responsabile della biblioteca.

La biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, ne' usufruire di proroghe al prestito.

Per i ritardi superiori a due mesi, previo l'invio di due solleciti, è prevista la sospensione dal prestito e dall'utilizzo di Internet a decorre dal giorno della riconsegna del documento. La riammissione è subordinata al decorrere di 30 gg di sospensione.

Per migliorare la qualità del servizio di prestito e garantire una buona rotazione dei materiali la biblioteca ogni settimana sollecita i prestiti scaduti principalmente con l'invio di un SMS.

1.6 Prestito interbibliotecario e document delivery

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente – iscritto alla biblioteca - che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendoli in prestito da altri istituti culturali.

La biblioteca accetta richieste di prestito interbibliotecario di documenti presenti in altre biblioteche del territorio nazionale e provinciale, eccetto quelle dei comuni limitrofi collegati con servizio pubblico il cui percorso non superi il quarto d'ora.

E' possibile richiedere un solo documento per volta.

La biblioteca provvederà ad avvisare il lettore all'arrivo della pubblicazione, che rimane a sua disposizione per 7 giorni. Nel caso di mancato ritiro dopo 7 giorni, la pubblicazione viene restituita alla biblioteca prestante.

Il lettore è tenuto a rispettare le condizioni della biblioteca prestante, compreso, dove richiesto, il pagamento delle spese di spedizione.

La richiesta viene evasa entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i materiali multimediali e i periodici.

Il servizio di Document Delivery fornisce agli utenti remoti fotocopie del materiale posseduto dalla Biblioteca al costo previsto dal tariffario approvato annualmente dalla Giunta Municipale.

1.7 Riproduzioni

E' possibile la riproduzione cartacea del materiale posseduto dalla Biblioteca o scaricato dalla rete nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright e pagando i costi di riproduzione.

I costi di riproduzione sono:

- copie formato A4: € 0,12
- copie formato A3: € 0,13

1.8 Suggerimenti d'acquisto

La biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti.

In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca, le disponibilità finanziarie e rispetto all'effettiva reperibilità presso i fornitori

Le richieste accettate vengono inserite negli ordini d'acquisto e il richiedente viene avvisato nel momento in cui il documento diviene disponibile al prestito.

Ad ogni richiesta d'acquisto non accettata verrà data una risposta motivata entro un mese

Per le richieste di acquisto è disponibile in Biblioteca un apposito modulo.

1.9 Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca predispone un apposito scaffale con documenti di recente acquisizione e pubblica bollettini informativi a scadenza bimestrale.

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura: conferenze, presentazioni di libri, attività di lettura ad alta voce, mostre e altre iniziative culturali.

Presso la biblioteca è attivo un gruppo di lettura che si riunisce a scadenza mensile.

Il programma è consultabile in biblioteca e sul sito del Comune.

Progetti speciali di promozione della lettura sono rivolti al mondo della scuola, ai bambini e ai ragazzi

1.10 Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca, ad eccezione di manuali, libri scolastici, periodici, enciclopedie e documenti in cattivo stato di conservazione.

Per le donazioni è disponibile in Biblioteca un apposito modulo

La biblioteca si riserva il diritto di valutare l'eventuale inserimento dei doni nelle proprie raccolte.

Il materiale ricevuto non ritenuto adeguato allo scopo, potrà essere inserito nello scaffale scambio, donato ad altre biblioteche, ad associazioni e scuole.

Per i materiali privi di interesse si provvederà alla loro eliminazione nella raccolta differenziata della carta.

1.11 Sezione periodici

La biblioteca mette a disposizione 1 quotidiano e 19 periodici.

Gli ultimi numeri di quotidiani e periodici sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta, negli orari di apertura della biblioteca.

A magazzino vengono conservati, per la consultazione su richiesta, le annate arretrate dei periodici e sei mensilità dei quotidiani.

1.12 Servizi per i ragazzi

La sezione ragazzi si identifica attraverso il suo patrimonio bibliografico e multimediale indirizzato ad un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, ai loro genitori, agli insegnanti e al mondo della scuola in generale. Questo servizio viene erogato nell'ambito di uno spazio dedicato.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori didattici e le attività ricreative. La biblioteca inoltre organizza visite guidate per le scolaresche negli orari di apertura del servizio.

Le classi scolastiche possono prendere in prestito fino a 30 libri per un tempo massimo di 90 giorni.

Il personale della biblioteca non è responsabile delle scelte di lettura e del corretto uso dei materiali da parte del minore nei locali della biblioteca.

QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

2.1 gli standard

La qualità del servizio offerto dalla biblioteca è evidenziata dai seguenti indicatori:

Servizio	Standard regionale	Come si calcola	Livello di prestazione ottenuto dalla biblioteca
Prestito	1,5	Prestiti annuali ----- n° abitanti	
Impatto della biblioteca sulla popolazione	Indice di impatto 15%	Iscritti attivi ----- X 100 n° abitanti	
Dotazione	≥ 1,5 per abitante	Abitanti ----- Volumi	
Acquisizioni	≥ _____ 100 nuove acquisizioni ogni 1000 abitanti	Acquisizioni -----x 1000 Abitanti	
Indice di circolazione		Prestiti ----- Documenti	
Percentuale della popolazione residente che utilizza il prestito		Residenti ----- Utenti attivi	

2.2 I progetti di miglioramento

La biblioteca avvierà le procedure di iscrizione all'Associazione Videoteche Italiane

La biblioteca adotterà nel corso del 2012 procedure di prestito attraverso il lettore di codice a barre

LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ

3.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati e per sviluppare le collezioni. Reclami e segnalazioni possono essere fatti pervenire mediante l'apposito modulo, reperibile presso la biblioteca, oppure con mail

indirizzata a biblioteca@comune.montesanpietro.bo.it

A tutti i suggerimenti e le segnalazioni di interesse generale verrà data risposta in forma pubblica.

Ai reclami di carattere personale verrà data motivata risposta in forma privata entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo

3.2 La comunicazione con l'utente

Gli utenti possono dialogare con la biblioteca attraverso:

- Il telefono
- La posta elettronica
- La modulistica per donazioni, reclami, suggerimenti

La biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative a:

- bilancio di previsione;
- dati sulle performance di servizio previste dalla carta
- conto consuntivo dell'esercizio precedente
- il piano di sviluppo delle raccolte
- i risultati delle indagini effettuate su campioni dell'utenza
- la successione storica degli indicatori previsti dalla carta

3.3 Partecipazione degli utenti

- Presso la biblioteca è attivo il gruppo di lettura

DURATA

La Carta dei servizi ha durata annuale