



Carta dei servizi

Biblioteca Comunale di Russi

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Eguaglianza e imparzialità

Accessibilità e continuità

Pluralità

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Efficacia, efficienza ed economicità

Coinvolgimento del personale

LA SEDE, LE SEZIONI E LE RACCOLTE

La sede

Gli spazi e le raccolte

La costruzione delle raccolte

La conservazione, la revisione e lo scarto

I SERVIZI

Consultazione e lettura in sede

Prestito

Prestito interbibliotecario

Informazione e consulenza (Reference)

I cataloghi

Servizi Internet e risorse digitali

Attività didattica e promozione della lettura .

Attività culturali

FORME DI DIALOGO E PARTECIPAZIONE

Dialogo e ascolto

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Diritti e doveri

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DELL'USO DEI SERVIZI

Rilevazione

Monitoraggio e valutazione

INFORMAZIONI UTILI

Che cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Russi

La *Carta dei servizi* della Biblioteca comunale di Russi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca comunale di Russi fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, con criteri di imparzialità e di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

Le raccolte 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, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Accessibilità e continuità

La Biblioteca eroga i servizi secondo principi di continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

Ogni eventuale modifica nell'orario di apertura o nell'erogazione dei servizi verrà preventivamente e comunicata al pubblico.

Pluralità

La Biblioteca offre ai propri utenti un patrimonio sempre aggiornato in tutti i campi del sapere e adeguato a incontrare gli interessi di diversi livelli culturali, professionali, di scolarizzazione e di ogni fascia di età.

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti differenti, tendono a riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini, rispettano il principio del pluralismo e incoraggiano il dialogo interculturale; non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni meramente commerciali.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

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 e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

Coinvolgimento del personale

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

LA SEDE, LE SEZIONI E LE RACCOLTE

La sede

La Biblioteca comunale è situata nell'edificio ristrutturato dell'ex macello. La Biblioteca è di carattere generale e sempre aggiornata in tutti i campi del sapere, è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate ed è dotata di segnaletica interna. Gli ambienti sono confortevoli, accoglienti, funzionali e dotati di impianti di sicurezza. Per l'accesso ai servizi, da parte di tutti, è stato garantito l'abbattimento delle barriere architettoniche. La Biblioteca conta un patrimonio di oltre 28.000 documenti tra libri e opere multimediali che viene mensilmente aggiornato ed arricchito.

Gli spazi e le raccolte

La caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche eseguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità.

Atrio

L'atrio rappresenta il cuore pulsante della struttura, luogo di partenza dei percorsi diretti ai servizi, entità che dialoga con l'utente e che di volta in volta propone qualcosa di nuovo trasmettendo un'immagine dinamica che cambia nel tempo. E' uno spazio aperto, arioso, accessibile e manifesto, vetrina dei servizi, luogo in cui cogliere la multifunzionalità della struttura, in grado di anticipare i bisogni attraverso la definizione di percorsi tematici con segnaletica chiara e ben visibile.

Nell'atrio sono disponibili i servizi di:

- Accoglienza e orientamento degli utenti

- Consultazione cataloghi on line
- Postazioni Internet
- Esposizione di materiali informativi sulla biblioteca
- Esposizione di novità, rassegne e bibliografie tematiche
- Emeroteca.

Zona lettura

Nella zona lettura sono collocati i volumi di letteratura e narrativa, storia e geografia e storia locale, suddivisi in base alla classificazione decimale Dewey. Questo spazio si rivolge a tutte le fasce d'età e ai vari livelli di scolarizzazione, e si propone come zona trasversale, di "avvicinamento" anche per i nuovi utenti.

Zona polifunzionale

La sala, pur rimanendo a vocazione "polifunzionale", utilizzabile cioè per eventi di carattere culturale come, ad esempio, esposizioni temporanee, ospita la collocazione della documentazione relativa a: Filosofia e psicologia, Religione Scienze sociali, Linguistica, Scienze naturali e matematica, Tecnologia, Arti.

Zona Ragazzi

La sala ragazzi accoglie volumi di narrativa e divulgazione destinata ai ragazzi della fascia di età 0-11 anni. La collezione di narrativa è suddivisa per generi: storie e racconti illustrati, romanzi e racconti, gialli; poesie, fiabe e favole. I volumi di divulgazione sono suddivisi sulla base della classificazione decimale Dewey semplificata.

Multimediateca

Nella multimediateca sono presenti n. 2 postazioni per l'ascolto della musica e n. 2 postazioni per la visione dei dvd.

Zona adolescenti

Nella sala sono presenti tavoli studio e scaffalature con la documentazione dedicata agli adolescenti: narrativa e strumenti di studio come vocabolari, enciclopedie, atlanti, ecc. Questa zona comunica ai ragazzi attraverso un linguaggio a loro vicino ed è uno spazio senza "barriere", piacevole e che favorisce l'incontro e la comunicazione. Non è una mera sala studio, ma un ambiente in cui poter confrontarsi che non interferisce con gli ambienti circostanti.

I fondi speciali e l'archivio storico comunale

Nella sede decentrata di via Cavour 21, sono conservati i seguenti fondi speciali della biblioteca, consultabili in sede e non prestabili:

- Fondo documentario avv. Luigi Montanari;
- Fondo fotografico Licinio Farini
- Fondo documentario Alfredo Baccharini.

Nella medesima sede è situato l'Archivio Storico Comunale e i suoi fondi aggregati. L'accesso all'Archivio Storico Comunale è regolato da apposito disciplinare.

La costruzione delle raccolte

Gli acquisti

La Biblioteca comunale di Russi acquista opere rappresentative di tutto il mercato editoriale non assoggettandosi ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Per garantire l'acquisto di un maggior numero di titoli si è scelto di differenziare l'accrescimento delle raccolte sulla base delle peculiarità, della continuità tematica, degli interessi, delle fasce d'età, delle aspettative dell'utenza e delle caratteristiche strutturali (dimensioni e distribuzione degli spazi).

La Biblioteca acquista anche opere proposte dai lettori (desiderata). Può inoltre incrementare il proprio patrimonio tramite donazioni.

L'individuazione della documentazione da acquistare viene effettuata dal personale nel rispetto della libertà di pensiero, della deontologia professionale e viene condiviso in appositi momenti di confronto e di lavoro.

Le proposte di acquisto (desiderata)

I lettori hanno la possibilità di contribuire alla costruzione delle raccolte proponendo l'acquisto di titoli di loro specifico interesse. Le richieste, da presentare in Biblioteca, vengono esaudite, compatibilmente con le risorse disponibili, purché il contenuto, il livello di trattazione, il formato non risultino estranei o in contrasto con la natura delle raccolte e le finalità del servizio. I tempi di acquisto possono variare a seconda della facilità di reperimento sul mercato editoriale.

Le donazioni

I cittadini che desiderino donare pubblicazioni alla Biblioteca possono presentarne proposta. La Biblioteca si riserva il diritto di selezionarle e di acquisirle secondo criteri di conformità e utilità per le proprie collezioni. Il materiale accettato e selezionato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della Biblioteca e dunque non potrà più essere reclamato dal donatore.

La conservazione, la revisione e lo scarto

Allo scopo di mantenere una raccolta documentaria viva, sempre aggiornata e coerente con le proprie finalità, la Biblioteca adotta procedure di valutazione delle collezioni basate su criteri che tengano conto della correttezza e aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura, della rilevanza storica delle opere e della frequenza di richiesta da parte dei lettori. Attraverso questi criteri si definiscono quali materiali entrano a far parte del

patrimonio storico e permanente della Biblioteca, quali vengono conservati temporaneamente nei depositi, quali infine vengono definitivamente eliminati dalle collezioni.

I SERVIZI

Gli ambiti d'intervento sono:

- servizi bibliotecari di base, orientati in particolare alla promozione della lettura, alla accessibilità degli strumenti e dei mezzi conoscitivi e alla diffusione dell'informazione, anche tramite sezioni per bambini e ragazzi;
- servizi bibliotecari di studio, orientati in particolare a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti e delle informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento;
- servizi bibliotecari di conservazione e di documentazione locale, orientati in particolare, nel rispetto prioritario delle esigenze di tutela e di conservazione del patrimonio posseduto, a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti, la relativa informazione bibliografica e repertoriale, il massimo sfruttamento del potere informativo dei documenti costituenti le raccolte e a favorire la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti bibliografici relativi alla città e al territorio locale.

Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente e gratuitamente entrare in Biblioteca, consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o leggere in spazi specifici organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

Prestito

Iscrizione

L'iscrizione alla Biblioteca comunale di Russi è gratuita, aperta a tutti e consente di accedere al servizio di prestito senza limiti di età. E' sufficiente recarsi di persona presentando un documento

d'identità: viene rilasciata una tessera utilizzabile in tutte le Biblioteche della Rete bibliotecaria di Romagna. Per l'iscrizione dei lettori che non abbiano compiuto 18 anni è necessaria la compilazione di un apposito modulo da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. L'utente è personalmente responsabile della tessera e del suo impiego. In caso di smarrimento o rottura della tessera è possibile richiederne un duplicato.

Opere in prestito

Possono essere presi in prestito, esibendo di volta in volta la tessera di iscrizione, contemporaneamente fino a 4 libri (ad eccezione delle opere di sola consultazione), 2 audiovisivi e/o risorse elettroniche (dvd, cd, cd-rom, audiolibri). La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali. È possibile rinnovare, entro la scadenza del prestito stesso sia telefonicamente che online, il prestito per egual periodo. Il rinnovo è possibile solo se il materiale non è già stato prenotato. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere in modo da non danneggiare gli altri utenti. E' disponibile il servizio di prenotazione delle opere che sono già a prestito ad altri utenti. L'utente può prenotare direttamente il materiale presso le postazioni di consultazione del catalogo, o facendo richiesta al personale della Biblioteca tramite mail o comunicazione telefonica. Il personale della Biblioteca si impegna ad avvisare entro il primo giorno utile l'utente tramite e-mail o telefonicamente del rientro del materiale, che dovrà essere ritirato entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione.

Restituzione e solleciti

Il titolare della tessera ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito.

Il sollecito per la restituzione del materiale non consegnato nei tempi previsti sarà effettuato periodicamente tramite telefonata.

Se l'opera viene smarrita o danneggiata o non riconsegnata dovrà essere ricomprata dall'utente e, se non fosse più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del personale addetto.

.

Prestito interbibliotecario

La Biblioteca comunale di Russi fornisce gratuitamente il servizio di prestito interbibliotecario ai propri utenti regolarmente iscritti alla Biblioteca. Il tempo massimo di attesa di arrivo di documenti, se disponibile al momento della prenotazione, è di 10 giorni. L'utente sarà avvisato nel primo giorno utile telefonicamente dell'arrivo del documento richiesto.

Informazione e consulenza (Reference)

La Biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca.

Servizi Internet e risorse digitali

Internet

La Biblioteca di Russi dispone di:

- 10 postazioni nell'atrio per il collegamento alla rete Internet e per l'uso di programmi di videoscrittura;
- 4 postazioni nella zona lettura e nella zona adolescenti per il collegamento ai cataloghi e alle banche dati.

L'accesso alle postazioni Internet è consentito solo agli iscritti alla Biblioteca ed è necessario presentare la propria tessera al personale. L'utilizzo delle postazioni è gratuito per 30 minuti al

giorno e la navigazione è consentita solo con finalità di studio, ricerca e documentazione.

Il servizio è prolungabile solo in assenza di altre prenotazioni e il prolungamento viene interrotto nel momento in cui sopravvengano nuove richieste.

Di norma l'uso di Internet è consentito a non più di due utenti contemporaneamente per postazione.

I minori di anni 18 possono usare il servizio Internet previa compilazione del modulo d'iscrizione (accompagnato dalla fotocopia del documento d'identità di chi firma) da parte di un genitore o da chi ne fa le veci. L'autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento da parte del richiedente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete. E' altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. L'utente è tenuto a segnalare tempestivamente qualsiasi malfunzionamento, anomalia o alterazione riscontrata durante l'utilizzo di Internet. Dalle postazioni è possibile stampare documenti. Il servizio di stampa dei documenti è a pagamento; le tariffe sono stabilite dal Comune, aggiornate annualmente e disponibili presso il servizio di reference.

Attività didattica e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nella fascia d'età 0 - 13 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e

gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico.

Inoltre la Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti.

Attività culturali

La Biblioteca è luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

FORME DI DIALOGO E PARTECIPAZIONE

Dialogo e ascolto

La Biblioteca garantisce agli utenti informazioni aggiornate su servizi e attività tramite il sito web del Comune di Russi e materiale divulgativo. L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi. L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del sito web.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti abbiano l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

A questo scopo ogni utente può rivolgersi in Biblioteca - Via Godo vecchia n. 10, tel. 0544 587640, e mail ravru@sbn.provincia.ra.it.

Diritti e doveri

Fatto salvo quanto disciplinato dal regolamento d'uso della biblioteca, tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri. Il Comune di Russi:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi Bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che il servizio Bibliotecario deve perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi
- rispetta gli orari del servizio e il silenzio nella sala di lettura
- rispetta il divieto di fare segni, strappare, scrivere o sottolineare i libri, i quotidiani, i periodici e tutta la documentazione a stampa, sia in consultazione che in prestito
- rispetta la consegna di trattare con cura i CD, i CD rom, gli audiovisivi, i locali, gli arredi e gli strumenti
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale
- accede con i propri animali solo se muniti di museruola e guinzaglio
- non introduce oggetti che possano rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, degli edifici e delle strutture, non consuma alimenti e bevande al di fuori dello spazio ristoro
- non utilizza il telefono cellulare
- non fuma
- non viola gli accessi protetti, le norme del copyright e licenze d'uso dei programmi informatici.

STRUMENTI DI MONITORAGGIO DELL'USO DEI SERVIZI

Rilevazione

La Biblioteca dispone di un sistema informatizzato di rilevazione statistica per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario e multimediale, agli interessi di lettura e alla composizione sociale dei lettori, forniscono un quadro dettagliato delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo.

Monitoraggio e valutazione

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

BIBLIOTECA COMUNALE DI RUSSI

Via Godo Vecchia n. 10

Tel. 0544/587640

Fax 0544/582237

Email ravru@sbn.provincia.ra.it