



CARTA DEI SERVIZI

**BIBLIOTECA COMUNALE
"MARGHERITA HACK"**

A photograph of several stacks of books in a library or bookstore. The books are of various colors and sizes, with some spines visible. The lighting is warm, highlighting the texture of the paper and the binding.

SOMMARIO

PREMESSA.....	02
PRINCIPI.....	03
IMPEGNI.....	05
SERVIZIO.....	07
INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO.....	10
CONSULTAZIONE E LETTURA.....	11
PRESTITO.....	12
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY.....	13
SERVIZIO DI BIBLIOTECA DIGITALE.....	14
SALA MULTIMEDIALE.....	15
ATTIVITÀ CULTURALI.....	17
SERVIZI A PAGAMENTO.....	18
ORARI E CONTATTI.....	19

PRINCIPI

La Biblioteca Comunale eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità

Tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti l'Istituzione Biblioteche si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurre al minimo i disagi.

Collezioni e servizi per la comunità

Le raccolte comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, che vengono sviluppate su misura della comunità contribuendo al diritto allo studio, alla educazione permanente e alla promozione della lettura. I documenti delle collezioni della Biblioteca si propongono di garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per aiutare la formazione di opinioni critiche libere da pregiudizi.

PREMESSA

PREMESSA

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Sant'Agata Bolognese rappresenta l'impegno scritto con tutti/e i cittadini/cittadine attraverso il quale la Biblioteca dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi.

La Biblioteca si ispira ai principi del Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche. Essa si propone come strumento per interpretare il tempo presente ed i bisogni della società: un servizio che vuole contribuire allo sviluppo di un paese che guarda al futuro e insieme testimonia la storia della comunità. Agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo. La Biblioteca contribuisce all'attuazione del diritto allo studio, all'educazione permanente, alla coesione e integrazione sociale.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene annualmente aggiornata

PRINCIPI

Efficacia ed efficienza

È obiettivo dell'Istituzione il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca è un luogo di accoglienza e condivisione, essa promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste e reclami, collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali.

Cortesia

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni.

Cooperazione

Le biblioteche comunali cooperano con le altre biblioteche locali, gli archivi e le istituzioni culturali, gli enti locali, la Regione, le Università, sulla base delle leggi vigenti, nazionali e regionali. Nell'esercizio delle attività, le biblioteche operano nel rispetto degli standard professionali definiti a livello nazionale e internazionale.



IMPEGNI

IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

La Biblioteca si impegna a:

- rendere le sedi accessibili, accoglienti, inclusive garantendone la sicurezza, il decoro e la pulizia;
- rimuovere gli ostacoli per la fruizione di spazi e servizi da parte di utenti con particolari esigenze;
- garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per il maggior livello di disponibilità;
- favorire la fruizione del patrimonio conservato promuovendone la conoscenza e facilitandone l'accesso;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e la stampa.



IMPEGNI

Gli utenti sono tenuti a:

- mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti;
- astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri utenti;
- rispettare le indicazioni fornite dal personale, dagli addetti alla sorveglianza e dai cartelli indicatori esposti;
- conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterra alle condizioni previste per il risarcimento e/o al regolamento della biblioteca prestante.

comunicare eventuali modifiche dei dati comunicati per l'iscrizione al servizio

Reclami e segnalazioni (non anonimi) possono essere espressi:

- verbalmente, ai punti informazione o rivolgendosi ai servizi di informazioni telefoniche delle biblioteche;
- in forma scritta, sia sull'apposito modulo, sia scrivendo una email all'indirizzo della biblioteca, specificando le proprie generalità.

INDICATORE

Tempo di risposta ai reclami

STANDARD

entro 15 giorni



SERVIZIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ

Le biblioteca di Sant'Agata Bolognese offre i seguenti servizi:

1. Informazioni e orientamento
2. Consultazione e lettura in sede
3. Prestito
4. Prestito intersistemico circolante (PIC) metropolitano
5. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)
6. Biblioteca digitale
7. Internet e wi-fi
8. Servizi online
9. Attività culturali e di promozione della lettura

L'iscrizione è gratuita e immediata, richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità e consente di ottenere una tessera valida in tutte le biblioteche del Polo Bibliotecario Bolognese.

Sono ammessi al prestito gratuito tutti i residenti in Italia, e chi elegga domicilio in Italia per un periodo non inferiore a tre mesi. L'inserimento nelle anagrafiche ha validità illimitata, ma l'accesso ad alcuni servizi ha scadenza al 31 dicembre di ciascun anno, con tacito rinnovo per gli utenti che abbiano fatto uso della tessera nel corso dell'anno.



SERVIZIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ

Non è possibile richiedere duplicati della tessera.

Gli utenti già iscritti ne possono ottenere una sostitutiva pagando una somma di 5 Euro; l'emissione è gratuita se viene presentata una denuncia di furto e per gli utenti con meno di 14 anni di età.

L'accesso ai servizi che richiedono una iscrizione è accordato anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale. Non si configura mai l'affido dei minori alle strutture o al personale.

Alcuni servizi possono essere riservati a particolari gruppi di utenti (ad esempio: sezione ragazzi, sale consultazione manoscritti e rari a stampa). Alcuni spazi possono essere riservati esclusivamente a chi usufruisce di determinati servizi (ad esempio: emeroteca, sezione ragazzi o adolescenti) o ad attività temporanee. Per l'accesso a tali spazi può essere vietata l'introduzione di libri propri. L'orario di erogazione dei singoli servizi può differire dall'orario di apertura di ciascuna biblioteca.

SERVIZIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORE	STANDARD
Rilascio della tessera	immediato
Rilascio della tessera sostitutiva	immediato
Modalità di accesso	libera e gratuita
Modalità di ingresso	accessibile

INDICATORE	STANDARD
Rilascio della tessera	immediato
Rilascio della tessera sostitutiva	immediato
Modalità di accesso	libera e gratuita
Modalità di ingresso	accessibile

INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

La Biblioteca garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti.

Il servizio non fornisce risposte su ricerche araldiche e genealogiche e bibliografie esaustive e non fornisce suggerimenti di tipo commerciale.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito durante l'orario di apertura della biblioteca.

INDICATORE	STANDARD
Apertura punto informazione	immediato
Risposta a richieste mail	immediato

CONSULTAZIONE E LETTURA

SERVIZIO DI CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

La Biblioteca garantisce la consultazione gratuita dei documenti conservati. Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la biblioteca ne motiverà l'esclusione. I documenti conservati nei depositi vanno richiesti secondo le modalità proprie di ciascuna biblioteca.

INDICATORE	STANDARD
Recupero documenti a scaffale aperto	immediato
Recupero documenti nei depositi presso la sede	entro 24 ore

SERVIZIO DI PRESTITO

Per utilizzare il servizio di prestito è necessario presentare la tessera in originale (non sono accettate scansioni digitali o fotocopie).

La durata del prestito, il numero e tipologia di documenti prestabili contemporaneamente, le norme relative alla possibilità di richiedere proroghe e prenotazioni, sono reperibili sul portale dell'Istituzione o sulle pagine Internet delle singole biblioteche, ove disponibili.

Sono esclusi dal prestito, in tutte le biblioteche:

- manoscritti, edizioni antiche, rare e di pregio, materiale iconografico;
- tesi di laurea;
- quotidiani;
- volumi che abbisognano di restauro o in precarie condizioni di conservazione, o in corso di trattamento bibliografico o di riordino;
- ogni altro materiale, opportunamente segnalato, che ciascuna biblioteca ritenga di escludere dal prestito in virtù della specifica tipologia e vocazione.

INDICATORE	STANDARD
Notifica di disponibilità dei libri prenotati	entro 1 giorno dal rientro del libro
Richieste di proroghe e prenotazioni	durante l'orario di apertura

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY

Il prestito interbibliotecario consente di richiedere tramite la propria biblioteca documenti posseduti da altre biblioteche non aderenti al PIC metropolitano. Il servizio è riservato agli utenti iscritti al prestito, ai quali può essere richiesto un pagamento solo per le eventuali spese di spedizione e di amministrazione, che possono variare a seconda della biblioteca prestante.

INDICATORE	STANDARD
Intervallo fra la richiesta dell'utente e l'inoltro della stessa	entro 3 giorni lavorativi
Intervallo di tempo tra la disponibilità del volume e l'avviso all'utente	entro 1 giorno lavorativo

SERVIZIO DI PRESTITO INTERSISTEMICO CIRCOLANTE (PIC)

Nelle biblioteche del territorio della città metropolitana aderenti a questo servizio, gli utenti possono richiedere gratuitamente, da una qualsiasi biblioteca del circuito, il prestito dei volumi posseduti dalle altre e, con le stesse modalità, effettuare la restituzione. I tempi di consegna del libro possono variare dai 4 ai 13 giorni.



SERVIZIO DI BIBLIOTECA DIGITALE

SERVIZIO DI BIBLIOTECA DIGITALE

La Biblioteca digitale si articola in diversi servizi gratuiti per offrire una più ampia scelta di risorse:

- **EmiLib**, offre l'accesso a migliaia di risorse digitali come ebook, quotidiani e riviste, tracce musicali, ecc.

INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa per l'iscrizione	immediata
Tempi di attesa per l'iscrizione online	entro 3 giorni lavorativo
Numero download di ebook al mese	massimo 4



SALA MULTIMEDIALE

La Biblioteca offre a tutti l'accesso al servizio di connessione ad Internet in modalità wi-fi. Per navigare è sufficiente collegarsi alla rete Emilia Romagna wi-fi che è aperta e non richiede autenticazione.

Per navigare in Internet dalle postazioni fisse della biblioteca invece è necessario essere iscritti al servizio. L'utente riceverà codice e password strettamente personali che si impegna a non cedere ad altri. Al fine di garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, il servizio è erogato per quote di tempo limitate che variano a seconda delle biblioteche e delle diverse postazioni. L'uso della postazione Internet è individuale. Per l'iscrizione di un minorenni è necessaria l'autorizzazione, sottoscritta in presenza al momento del rilascio delle credenziali da parte di chi detiene la responsabilità genitoriale. Sono adottate misure necessarie a memorizzare e mantenere i dati relativi alla data e ora dei collegamenti abbinabili univocamente alla postazione utilizzata, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni. Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

SALA MULTIMEDIALE

Non è consentito svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware, o visitare siti Internet che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

INDICATORE	STANDARD
Disponibilità wi-fi	in tutte le sale
Tempi di attesa per l'iscrizione	immediata in sede l'iscrizione al servizio

ATTIVITA' CULTURALI

Le biblioteche organizzano iniziative rivolte agli adulti e ai ragazzi con lo scopo di **promuovere la lettura** e valorizzare le raccolte e gli altri servizi (presentazioni di libri, mostre, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, conferenze, convegni e altre attività). Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la biblioteca attiva sul territorio, gli enti e le associazioni locali potranno proporre **iniziative culturali** - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali dell'Istituzione Biblioteche.

Tali proposte dovranno essere accompagnate da una sintetica scheda descrittiva, corredata da una nota di presentazione del soggetto proponente. Le biblioteche che hanno sede in edifici con valenza storico monumentale ne promuovono la valorizzazione garantendone accessibilità e servizi.

INDICATORE	STANDARD
Multicanalità informativa	comunicazione sul sito internet dell'Ente
Tempi di attesa per l'iscrizione	immediata in sede l'iscrizione al servizio

SERVIZI A PAGAMENTO

Tariffe Servizi a pagamento o soggetti a rimborso:

- emissione di nuova tessera in seguito a smarrimento;
- documenti smarriti o danneggiati;
- fotocopiatura;
- autorizzazione a pubblicare immagini o documenti appartenenti alla biblioteca;
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery);



ORARIE

CONTATTI

Via Circondaria Est n. 23

Tel . 051 957720

Email:

biblioteca@comune.santagatabolognese.bo.it