



Carta dei Servizi della Biblioteca comunale E. Berselli di Campogalliano

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La presente carta dei Servizi afferisce alla Biblioteca Comunale "E. Berselli" di Campogalliano e rappresenta l'impegno che la Biblioteca si assume nei confronti dei propri utenti, riguardo alle attività, ai fattori di qualità e agli standard di erogazione dei servizi.

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

La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso alle informazioni e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al contempo tutela, gestisce e conserva il patrimonio librario e multimediale locale e nazionale che costituisce l'eredità culturale da trasmettere alle future generazioni, per ottemperare alle finalità previste dalle normative internazionali, nazionali e regionali in materia di beni culturali.

MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale sia come strumento di acculturazione e di informazione sia come luogo della memoria collettiva, nel quale è venuto a sedimentarsi il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

La Biblioteca ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti, in modo da fornire a tutte le diverse componenti sociali della comunità le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva.

La valorizzazione della tradizione culturale e lo sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione della Biblioteca nella comunità.

I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I valori ideali ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea. In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali.

Uguaglianza

La biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita. La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca, priva di barriere architettoniche e strutturata al fine di garantire la massima accessibilità e una fruibilità ottimale, ha le dotazioni necessarie per gli utenti affetti da disabilità.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettendo gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La biblioteca orienta gli utenti non solo all'uso dei propri servizi ma anche a quello delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale e nazionale e sulla rete telematica.

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, secondo una modulistica reperibile presso la postazione front office. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficacia ed efficienza

La biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) e di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato), nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati, mediante questionari sottoposti annualmente agli utenti, 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 BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

La Biblioteca E. Berselli è un servizio del Comune di Campogalliano gestito in forma diretta, che svolge anche un ruolo di coordinamento per tutte le iniziative culturali promosse sul territorio. La biblioteca collabora, infatti, con gli altri servizi comunali, quali il centro giovani "Village", la ludoteca "Ludovilla" e il Museo della Bilancia, con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti sul proprio territorio, in particolare con le scuole e il comitato locale dell'Università Libera Età N. Ginzburg di Modena, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

La Biblioteca E. Berselli fa parte del sistema interbibliotecario comunale di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera, afferente al Polo Provinciale Modenese.

La biblioteca, istituita nel 1968, si è trasferita nella sede attuale presso la scuola primaria G. Marconi nel 1976 ed è stata intitolata all'intellettuale di origini campogallianesi Edmondo Berselli nel dicembre 2016.

Alle sue funzioni fondamentali di agenzia informativa e di luogo della memoria collettiva corrispondono le due grandi sezioni in cui si articola la sua struttura:

Sezione moderna

La Sezione Moderna, che si trova al piano terra della biblioteca conta circa 25.000 opere tra libri e opere multimediali. Ogni anno viene aggiornata ed arricchita con circa 1.000 nuovi titoli. La sua 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 e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità.

Il personale della biblioteca è sempre comunque a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

Nella Sezione Moderna sono disponibili:

- libri di saggistica ordinati secondo la Classificazione Decimale Dewey
- narrativa italiana e straniera ordinata per aree linguistiche
- libri di narrativa per Giovani Adulti ordinati per autore
- romanzi in lingua originale
- film in ordine alfabetico per titolo, suddivisi per genere
- documentari ordinati per argomenti
- Cd e audiolibri, ordinati per autore

La Sezione comprende anche la **Sala Bambini e Ragazzi**: con oltre 7.000 opere a disposizione di utenti dalla prima infanzia alla prima adolescenza.

Nella sala ragazzi si svolgono iniziative di promozione della lettura e del libro rivolte in particolare al mondo della scuola, con incontri, animazioni, laboratori, visite guidate, giochi di lettura e proposte bibliografiche a tema.

Presso la biblioteca è presente anche una **sezione Riviste**.

I periodici in abbonamento sono circa 15 e coprono un variegato ventaglio di tematiche e proposte. Nella zona dedicata alla lettura dei periodici sono esposti in libera consultazione un quotidiano e circa 14 riviste settimanali, quindicinali e mensili ordinate per materie.

Presso la biblioteca sono presenti 1 postazione per videoscrittura e 2 postazioni Internet. La navigazione Internet è gratuita, è consentita per un massimo di 45 minuti e può essere anche su prenotazione. La biblioteca è dotata inoltre di Wi-Fi libero e gratuito.

Sezione di Conservazione e Storia Locale

La Sezione di Conservazione e Storia Locale si trova al primo piano della biblioteca e custodisce enciclopedie, dizionari, repertori e opere di consultazione, per un totale di circa 1.400 volumi.

La sezione conserva inoltre oltre 1.000 volumi di storia locale destinati solo alla consultazione.

Sala Bolognesi

Al primo piano della Biblioteca si trova una Sala dedicata ad Angelo Bolognesi, cittadino di Campogalliano amante della cultura e della lettura, la cui famiglia, alla sua morte, ha donato alla biblioteca 2.533 volumi, comprendenti testi di narrativa italiana e straniera oltre che numerosi testi di storia, religione, teologia e filosofia che sono tutti destinati al prestito.

Collezione Berselli

Nella sala di lettura e consultazione situata al primo piano di biblioteca è conservata la collezione E.Berselli comprendente circa 750 volumi destinati al prestito.

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

Nelle pagine seguenti si illustrano i servizi e le attività principali della biblioteca e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile nel sito www.comune.campogalliano.mo.it, nella sezione dedicata alla biblioteca. È inoltre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi al personale.

Iscrizione

- Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri residenti o domiciliati sul territorio italiano. I cittadini stranieri in attesa di rinnovo del permesso di soggiorno devono esibire contestualmente al permesso di soggiorno scaduto il tagliando della raccomandata con la richiesta di rinnovo di permesso.
- L'iscrizione è gratuita.
- Per iscriversi è necessario presentare un documento d'identità valido e il codice fiscale.
- Al nuovo utente verrà rilasciata una tessera personale con un numero identificativo che consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e utilizzo delle attrezzature e del patrimonio multimediale e che consente inoltre di accedere al prestito presso tutte le altre biblioteche del Polo Modenese.
- In caso di smarrimento della tessera potrà essere richiesto un duplicato previo pagamento di un'apposita tariffa stabilita dall'Amministrazione comunale.

Consultazione e lettura in sede

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

Servizio di prestito

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio, occorre presentare la tessera d'iscrizione alla biblioteca o la tessera di un'altra biblioteca del Polo Modenese. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Si possono avere a prestito contemporaneamente fino a 6 libri e 2 tra DVD, Audiolibri e CD musicali.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali.

È possibile rinnovare, sia telefonicamente che online, il prestito dei libri per altri 30 giorni e il prestito del materiale multimediale per ulteriori 7 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in

prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi restituisce i documenti con più di 60 giorni dalla data di scadenza deve pagare una multa di € 2,50, con più di 90 giorni una multa di € 3,50, con più di 120 giorni una multa di € 4,50, con più di 150 giorni una multa di € 6,00.

Allo scadere dei 150 giorni nel caso di mancata restituzione dei documenti, l'utente viene sospeso dal servizio e riammesso solo in caso di restituzione o rimborso totale del valore del documento.

Prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi (limitato solamente a libri e periodici) non posseduti dalla biblioteca, ottenendone il prestito da altre Biblioteche o Istituti culturali che aderiscono a livello nazionale e internazionale a tale servizio.

Il prestito interbibliotecario è gratuito tra le biblioteche di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e Soliera che afferiscono allo stesso Sistema Bibliotecario, mentre è a pagamento tra le biblioteche del Polo Modenese e altre biblioteche nazionali e internazionali, perché in tal caso prevede il pagamento delle spese postali da parte del richiedente. All'interno del Polo Modenese la tariffa tra biblioteche non afferenti allo stesso sistema è pari a € 4,00 ad invio. Il pagamento della tariffa è richiesta all'utente dopo l'effettivo arrivo delle opere richieste e prima della consegna delle stesse, secondo le modalità stabilite dallo stesso Istituto che eroga il prestito.

Il servizio di document delivery fornisce agli utenti fotocopie del materiale reperito presso altre Biblioteche o Istituti culturali che aderiscono a livello nazionale e internazionale a tale servizio.

Il servizio comporta il pagamento delle fotocopie in base alla tariffa applicata dalla biblioteca di provenienza.

Per potere usufruire del servizio di prestito interbibliotecario e/o di consegna documenti occorre presentare la tessera di iscrizione.

Entrambi i servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 40 giorni salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante.

L'evasione della richiesta di prestito interbibliotecario viene effettuata nel più breve tempo possibile.

Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

Servizio di reference e informazione

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica e assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie e alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti, il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente, previo consultazione delle apposite banche dati.

Le richieste informative effettuate vengono soddisfatte puntualmente, fatte salve quelle legate al reperimento di documenti rari e/o di particolare pregio.

Cataloghi

Le opere presenti nel Polo Bibliotecario Modenese SBN possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato sul sito www.bibliomo.it, consultabile anche dalla sezione Biblioteca nel sito del comune. I libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana o per combinazioni diverse di questi elementi. È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente in una delle biblioteche del Polo, ma anche se a prestito e fino a quando ed è possibile anche effettuare un servizio di prenotazione.

Servizi on line

Consultando il sito www.bibliomo.it è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- visionare l'elenco degli ultimi acquisti;
- consultare bibliografie su specifici argomenti;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche del Polo.

Dal sito è possibile accedere alla piattaforma EMILIB : la nuova Biblioteca Digitale dei Poli Bibliotecari di Modena, Parma, Piacenza e Reggio Emilia, attraverso la quale è possibile consultare o prendere in prestito giornali, riviste ed e-book.

Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librarie e multimediali non possedute dalla biblioteca, compilando il modulo di richiesta.

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata dai bibliotecari.

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 nelle fasce d'età 0 - 14 anni. Le iniziative vengono rivolte sia alle scuole del territorio, sia all'utenza libera, nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie, in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie per valorizzare e promuovere il patrimonio della biblioteca;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore.

Il prestito alle classi scolastiche può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

Attività culturali

La Biblioteca è un centro di promozione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre, corsi di cultura e tempo libero 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, soprattutto in collaborazione con il Comitato Locale dell'Università Libera Età N. Ginzburg di Modena.

La biblioteca produce pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

Documentazione locale

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica e attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

LUNEDI' ore 9-13

MARTEDI' ore 15-19

MERCOLEDI' ore 9-13

GIOVEDI' ore 15-19

VENERDI' ore 9-13 15-19

SABATO ore 9-13

Martedì e giovedì mattina apertura su prenotazione per le scuole per almeno 2h settimanali

Orari estivi

Nei mesi estivi la biblioteca potrebbe osservare un orario di apertura ridotto. Per verificare le date di inizio e l'articolazione degli orari di apertura si può consultare il sito web www.comune.campogalliano.mo.it.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio bibliotecario hanno diritti e doveri da tenere e rispettare.

Il Comune di Campogalliano:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali adeguate alle esigenze della comunità;
- approva annualmente gli obiettivi dei servizi bibliotecari e provvede a verificarne il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca;
- si rapporta all'utenza con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza.

L'utente:

- rispetta le regole della biblioteca, le scadenze, paga le tariffe stabilite;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i documenti e gli arredi ricevuti in consultazione o in prestito, evitando qualsiasi comportamento che possa metterne a rischio l'integrità.

Tutela dei diritti e degli utenti

La Biblioteca E. Berselli attua tutte quelle azioni che consentano il miglioramento del servizio, compatibilmente alle disponibilità di risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali in essere, previo reclami, segnalazioni o osservazioni effettuate dall'utenza.

La biblioteca s'impegna a fornire all'utenza le informazioni relative alle attività, sia avvalendosi degli strumenti di informazione presenti in sede sia avvalendosi dei canali di comunicazione disponibili e fruibili al pubblico.

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi, secondo la modulistica reperibile presso la postazione front office della biblioteca.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile o comunque non oltre 60 giorni dall'invio del reclamo. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione di Campogalliano o al Difensore Civico Regionale, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Modi e forme per la richiesta di eventuali rimborsi

Gli utenti che, a seguito di danneggiamenti, fossero stati riconosciuti titolari di un rimborso motivato o che dovessero fare richiesta di rimborso motivato, devono farne apposita richiesta al Responsabile del Settore Servizi Culturali, Ricreativi e Politiche Giovanili del Comune entro 30 giorni dall'accadimento che ha causato il danneggiamento in questione. La risposta alla richiesta verrà fornita entro e non oltre i 30 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome. Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso. Il

responsabile del servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione a singole situazioni e necessità particolari.

Informazione e partecipazione

Annualmente, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza, mediante questionari, per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

GLI STANDARD DI QUALITÀ: I FATTORI, GLI INDICATORI E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegato ai bisogni e alle aspettative degli utenti e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità della Biblioteca E. Berselli individuati dalla Carta e sulla quale l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono:

livello di ricettività; tempi e modalità di erogazione dei servizi; facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi, incremento del patrimonio documentale

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intendono garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

LIVELLO DI RICETTIVITA'	STANDARD APPROVATO CON DELIBERA GIUNTA REGIONALE N. 309 DEL 2003
Ore settimanali di apertura al pubblico: 28 h + apertura di almeno 2h a settimana per attività di promozione e prestito rivolto alle classi delle scuole del territorio, in rapporto a circa 8.800 abitanti	Apertura di almeno 30 h settimanali per le biblioteche dei Comuni sotto i 10.000 abitanti.

SEDE, ATTREZZATURE E PERSONALE	STANDARD APPROVATO CON DELIBERA GIUNTA REGIONALE N. 309 DEL 2003
Superficie della sola area di servizio al pubblico : mq 653 per circa 8.800 abitanti	Superficie: > 0,30 mq ogni 10 abitanti per la sola area di servizio al pubblico / raggiunto
Personale: 2,5 persone per circa 8.800 abitanti	Numero addetti: > 0,50 addetti (FTE) ogni 2.000 abitanti /raggiunto

TIPOLOGIA DI PATRIMONIO	STANDARD APPROVATO CON DELIBERA GIUNTA REGIONALE N. 309 DEL 2003
Dotazione documentaria di base: 50580 per circa 8.800 abitanti	≥ 1,5 documento per abitante / raggiunto
Sezione ragazzi: 11.000	Adeguata alla percentuale dei giovani lettori / raggiunto
Accesso a scaffale aperto per la collezione moderna	Raggiunto

ACQUISIZIONI E CATALOGAZIONI	STANDARD APPROVATO CON DELIBERA GIUNTA REGIONALE N. 309 DEL 2003
Acquisizione di circa 1.000 documenti ogni anno per circa 8.800 abitanti	> 100 nuove accessioni annue di volumi, audiovisivi, documenti elettronici ogni 1.000 abitanti /raggiunto
Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali indicati dagli Istituti centrali e regionali preposti	Raggiunto
Catalogazione su base cooperativa	Raggiunto

SERVIZI AL PUBBLICO	STANDARD APPROVATO CON DELIBERA GIUNTA
---------------------	--

	REGIONALE N. 309 DEL 2003
Prestazione di servizi	Utilizzo di sistemi di automazione che garantiscano la massima interoperabilità / raggiunto
Servizio di prestito locale	Prestito locale effettuato con modalità uniforme e garantito a tutti i cittadini del territorio regionale indipendentemente dalla loro residenza; /raggiunto
Prestiti annui effettuati in media: 14.000 per circa 8.800 abitanti	Indice di prestito: 1,5 prestiti annui per abitante /raggiunto

SERVIZI BIBLIOTECARI RICHIESTI DAGLI STANDARDS APPROVATI CON DELIBERA DI GIUNTA REGIONALE N. 309/2003

INDICATORE	STANDARD GENERICO
Consultazione	Possibilità di accedere gratuitamente all'OPAC BIBLIOMO del Polo Modenese
Prestito locale	Iscrizione al prestito immediata con documento d'identità valido o tessera di iscrizione ad altra biblioteca del Polo Modenese
Servizio di informazioni al pubblico (reference)	Punto di accoglienza e presenza di un operatore al servizio reception in orario di apertura
Accesso alle reti esterne (internet)	Servizio gratuito, a tempo, anche su prenotazione
Prestito interbibliotecario nell'ambito del Polo Modenese	Servizio gratuito all'interno del sistema bibliotecario di Carpi, costo 4 euro all'interno del Polo,

	tempi di inoltro della richiesta max 3 gg
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale ed internazionale	Costi legati alle richieste delle biblioteche prestanti, tempi di inoltro della richiesta max 3 gg
Document delivery	Servizio a pagamento determinato da costo copia e spese di spedizione, tempi di inoltro della richiesta max 3 gg
Servizio di copia e riproduzione	Tariffe determinate da specifico atto di Giunta Comunale
Promozione	Presenza di almeno 120 classi all'anno per servizio di prestito o attività di promozione alla lettura

FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di Informazioni necessarie a una ottimale fruizione dei Servizi

BIBLIOTECA COMUNALE E. BERSELLI

	TELEFONO	MAIL
RESPONSABILE SETTORE SERVIZI CULTURALI, RICREATIVI E POLITICHE GIOVANILI dott.ssa GIULIA DOMATI	059. 899461	giulia.domati@comune.campogalliano.mo.it
RECEPTION	059. 526176	biblioteca@comune.campogalliano.mo.it

Obiettivi

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi, la Biblioteca comunale E. Berselli di Campogalliano si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni sulla base delle esigenze espresse dalla comunità;

- incrementare o comunque mantenere l'acquisto del materiale (libri e audiovisivi) in base alle esigenze culturali e di rinnovamento poste;
- valorizzare il patrimonio offrendo occasioni di visibilità;
- incrementare le iniziative di valorizzazione del servizio, al fine di creare occasioni di condivisione, elaborazione e rielaborazione attiva e/o creativa della cultura;
- implementare l'accesso al servizio da parte dei cittadini attraverso un adeguato servizio di informazione e comunicazione

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

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

Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

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. La biblioteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

Altre modalità di valutazione

La biblioteca valuta con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attiva per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre: "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2000. Legge Regionale n. 18: "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- 2000. Legge n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;

- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.