



COMUNE DI PONTENURE
PROVINCIA DI PIACENZA

Approvata con deliberazione G.C. n. 59 del 23.4.2009

CARTA DEI SERVIZI

DELLA

BIBLIOTECA COMUNALE

SOMMARIO	pag.
INTRODUZIONE:	3
- finalita'	3
- i principi cui si ispira la carta	3
- la biblioteca comunale di pontenure: storia e patrimonio	3
SERVIZI EROGATI:	4
- accesso	4
- consultazione	4
- reference (o consulenza bibliografica)	4
- prestito domiciliare	5
- prestito interbibliotecario	6
- riproduzione documenti	7
- promozione della lettura, mostre e attivita' culturali	7
- accesso ad internet	7
SEZIONI/RACCOLTE SPECIALI:	8
- sezione periodici	8
- sezioni per bambini e ragazzi	9
- sezione locale	9
- sezione audiovisivi	9
GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI	10
PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	10
PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA:	11
- suggerimenti, reclami e segnalazioni	11
- suggerimenti d'acquisto	11
- rimborsi	11
- donazioni	11
ALLEGATI:	
Modulo per proposte di acquisto	13
Modulo reclami e suggerimenti	14
Modulo richiesta rimborso	15
Modulo donazioni	16
Modulo autorizzazione all'utilizzo del Servizio Internet	17

INTRODUZIONE

La finalità

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di efficacia ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurando la qualità nei confronti degli utenti dei servizi in genere, all'interno degli standard stabiliti dalla Direttiva regionale¹ ed agisce sulla chiarezza del rapporto fra istituzione e fruitore del servizio e sulle strategie di miglioramento continuo del "prodotto" servizio.

Inoltre la Carta contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

Vogliamo offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e scoperta, inteso anche a sviluppare/formulare eventuali proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente.

I principi a cui si ispira la Carta

La biblioteca di Pontenure è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica è un servizio di base, 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; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La biblioteca: storia e patrimonio

La biblioteca è stata istituita nel 1981 presso l'edificio della sede comunale. Attualmente è collocata presso la Villa Raggio, storico edificio situato nel centro storico che ne valorizza la funzione.

Fin dalla sua nascita si è registrata una forte partecipazione dei cittadini nella costruzione del servizio, visto come spazio di emancipazione e informazione. In particolare i volontari del Comitato di gestione della biblioteca hanno fornito un prezioso contributo per l'apertura e la gestione del servizio alla cittadinanza.

Dal 2005 la Biblioteca aderisce al Polo bibliotecario piacentino, dando il proprio contributo alla costruzione di una rete provinciale sia per la catalogazione dei documenti posseduti

¹ Deliberazione Giunta Regionale 3.3.2003, n. 309 Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

che per il prestito interbibliotecario. Quest'ultimo servizio è stato attivato nel mese di febbraio 2008.

La biblioteca aderisce a Nati per Leggere ed ha promosso diverse iniziative per la promozione della lettura quali:

- distribuzione di libri ai nuovi nati;
- visite guidate alla biblioteca da parte delle scolaresche;
- iniziative di promozione della lettura ad alta voce in collaborazione con la pediatra di base e gli Istituti scolastici;
- incontri di presentazione di pubblicazioni;
- incontri con autori.

Attualmente la Biblioteca dispone di oltre n. 10.400 volumi, n. 250 video, n. 15 abbonamenti a periodici, e n. 2 abbonamenti a quotidiani.

I SERVIZI EROGATI

ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

L'accesso al servizio è libero. L'accesso alle sale di lettura con proprio materiale di studio è consentito in subordine alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura.

Disposizioni motivate del bibliotecario possono escludere temporaneamente l'accesso a sale o locali della biblioteca o riservarne l'uso anche in via permanente a particolari tipi di attività.

I locali della biblioteca possono essere utilizzati per lo svolgimento di attività corsuali, incontri pubblici a carattere sociale o culturale, dai soggetti che ne fanno richiesta, nel rispetto delle norme e dietro pagamento delle tariffe definite dagli organi comunali competenti. La richiesta deve essere indirizzata al Responsabile del Settore sul modulo predisposto dagli uffici.

CONSULTAZIONE

I documenti presenti in biblioteca sono immediatamente accessibili da parte dell'utente e la loro consultazione è gratuita. Per accedere alla consultazione l'utente deve rivolgersi al personale in servizio che aiuta il lettore nelle sue ricerche con opera di consulenza attiva e qualificata.

Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

La biblioteca garantisce spazi idonei per la conservazione dei propri materiali per la consultazione con particolare attenzione per i documenti non ammessi al prestito.

Il materiale multimediale va visionato nell'apposito spazio dedicato.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura i materiali ricevuti in consultazione.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il doppio del prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Trattandosi di volumi facenti parte di una sola opera, il rimborso dovrà effettuarsi per l'opera completa.

REFERENCE (O CONSULENZA BIBLIOGRAFICA)

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi elettronici della biblioteca, alla

ricerca nei cataloghi on line di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteca mette a disposizione.

Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a impadronirsi degli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca per raggiungere autonomamente la risposta al quesito.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio è gratuito ed è disponibile negli orari di apertura della biblioteca. L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente.

I risultati delle ricerche on line possono essere salvati su supporti dell'utente.

La biblioteca si impegna ad evadere la richiesta entro tre giorni, qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornirà le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altre istituzioni.

La richiesta dell'utente può essere inoltrata personalmente, via e-mail o telefono.

La biblioteca si pone come obiettivo di evadere almeno il 80% delle richieste pervenute.

Il tempo di evasione e il numero delle richieste evase verranno misurati annualmente e resi noti agli utenti.

PRESTITO DOMICILIARE

La biblioteca effettua servizio di prestito domiciliare. Ai sensi della L.R. 18/2000 il prestito dei documenti è gratuito.

Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un valido documento di identità (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.) residenti o domiciliati in provincia di Piacenza.

Per i minori di 14 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà che rimane responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli o assistiti.

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.

A seguito dell'iscrizione viene rilasciata una tessera che bisogna esibire per poter usufruire del servizio di prestito domiciliare.

Il prestito librario viene concesso fino ad un massimo di 30 giorni con possibilità di proroga di altri 15 giorni, se il materiale non è in prenotazione, e per un massimo di 3 libri per persona.

Le riviste possono essere date in prestito fino a massimo n. 3 copie per 10 giorni non prorogabili.

Il materiale multimediale può essere prestato per 10 giorni e per un massimo di 2 documenti multimediali.

Sono di norma esclusi dal prestito:

- le enciclopedie, i dizionari, i repertori bibliografici ed in genere le opere che si trovano in tale stato di conservazione da non poter essere prestati senza pericolo di danno;
- i libri di uso frequente nella sala lettura;
- i libri di testo e i compendi di uso scolastico;
- l'ultimo numero delle riviste e gli eventuali quotidiani che sarà possibile consultare direttamente in Biblioteca.

E' inoltre escluso dal prestito il materiale multimediale per il quale (cfr. art. 69 della legge sul diritto d'autore attualmente in vigore) non siano trascorsi 18 mesi dal primo atto del diritto di distribuzione.

L'erogazione del servizio di prestito viene effettuata immediatamente a seguito della richiesta, salva l'indisponibilità del documento.

E' possibile prenotare, telefonicamente o via e-mail, i documenti già in prestito fino ad un massimo di n. 1 per volta. Il libro prenotato, nel momento in cui torna ad essere disponibile, resta a disposizione del richiedente per 7 giorni a far tempo dall'avviso telefonico all'utente.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti.

Per ritardi nella restituzione dei documenti si procede al richiamo e, in caso di reiterato comportamento, alla sospensione dal prestito.

In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. In caso di documento fuori commercio, l'utente deve rifondere il doppio del prezzo/valore di mercato del documento stesso. Trattandosi di volumi facenti parte di una sola opera, il rimborso dovrà effettuarsi per l'opera completa.

La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

L'utente è comunque escluso dal prestito fino alla rifusione del danno.

La biblioteca si impegna a controllare e a sollecitare il rientro dei prestiti scaduti mensilmente.

Al momento del ritiro del materiale in prestito l'utente viene informato sulle limitazioni della normativa vigente in materia di riproduzioni.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio di prestito interbibliotecario si incarica di localizzare e ottenere in prestito per gli utenti libri non posseduti dalla biblioteca.

Il servizio di prestito interbibliotecario fra le biblioteche della provincia di Piacenza viene erogato secondo le modalità attuative stabilite dalla Provincia di Piacenza ed è attualmente gratuito in quanto i costi sono assunti dalla Provincia medesima.

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 8 giorni dal ricevimento. La biblioteca provvederà a contattare l'utente telefonicamente o via e-mail immediatamente all'arrivo del documento richiesto.

La durata massima del prestito interbibliotecario è di 30 giorni salvo altri accordi tra biblioteca prestante e biblioteca richiedente (proroghe o limitazioni).

Il numero massimo dei volumi che possono essere richiesti per ogni utente è pari a 3.

Il prestito interbibliotecario è accessibile a tutti gli iscritti alla biblioteca.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli integri nei tempi richiesti.

Al momento del ritiro del libro l'utente viene informato sulle limitazioni della normativa vigente in materia di riproduzioni.

In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

Per ritardi nella restituzione dei documenti si procede al richiamo e, in caso di reiterato comportamento, alla sospensione dal prestito.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti interbibliotecari.

Il servizio di prestito interbibliotecario con biblioteche extra provinciali è gestito in forma sperimentale ed in collaborazione con la biblioteca Passerini Landi di Piacenza alla quale la biblioteca comunale trasmette le richieste di prestito pervenute.

Il servizio prevede il rimborso diretto da parte dell'utente delle spese di spedizione dei volumi in modalità "raccomandata pieghi di libri" alla biblioteca Passerini Landi che rimane il garante del corretto utilizzo e della restituzione del materiale, secondo le indicazioni della biblioteca prestante.

La durata massima del prestito interbibliotecario extra provinciale è di norma di 30 giorni salvo altri accordi tra biblioteca prestante e biblioteca richiedente (proroghe o limitazioni). L'evasione della richiesta viene effettuata entro 30 giorni dal ricevimento. Qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, la biblioteca Passerini Landi, localizza altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di tempo per la consegna.

RIPRODUZIONE DOCUMENTI

La biblioteca effettua servizio di riproduzione dei documenti posseduti nei giorni ed orari di apertura.

Per stampe o fotocopie di molte pagine è a discrezione dell'addetto alla biblioteca la facoltà di differire la stampa o le fotocopie in periodi di scarsa affluenza o di chiusura della biblioteca, il materiale richiesto sarà comunque disponibile entro 72 ore dalla richiesta.

Il servizio di fotocopiatura viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge sul diritto d'autore.

Alla richiesta del servizio l'utente viene informato sulle limitazioni della normativa vigente in materia di riproduzioni.

La riproduzione fotostatica dei documenti è a pagamento e le tariffe sono stabilite annualmente dagli organi comunali competenti.

Possono usufruire del servizio gli iscritti alla biblioteca che ne hanno necessità per motivi di studio e di ricerca.

Non possono effettuarsi fotocopie di documenti di proprietà degli utenti.

PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE, ATTIVITA' E PUBBLICAZIONI CULTURALI

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura e i relativi servizi. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali, d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca. Ad ogni proposta viene data risposta motivata entro 30 giorni dal Sindaco o dall'Assessore delegato.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, consultazione dei materiali, gioco e socializzazione.

E' inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento ai genitori, insegnanti, educatori ed animatori.

La biblioteca collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura. Annualmente Il Comune e l'Istituto comprensivo definiscono in apposita convenzione i progetti e gli impegni reciproci.

La biblioteca è disponibile per visite guidate rivolte alle scolaresche da effettuarsi a seguito di accordi.

In relazione all'iniziativa Nati per Leggere la biblioteca organizza l'informazione bibliografica in tale ambito rivolta alle persone interessate.

ACCESSO AD INTERNET

La biblioteca offre l'accesso ad Internet per il soddisfacimento delle esigenze di ricerca degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca. Il servizio è gestito da un programma che garantisce l'identificazione dell'utente mediante login e password personali.

L'utilizzo del servizio è riservato alle persone maggiorenni iscritte alla biblioteca, previa acquisto di card d'accesso le cui tariffe sono definite dagli organi comunali competenti.

All'atto di acquisto della card la persona dovrà fornire un documento di identificazione valido e consentirne la copia e la detenzione presso la Biblioteca. Tale procedura si rende necessaria per consentire alle autorità competenti eventuali controlli sulle ricerche effettuate.

La card è strettamente personale. E' consentito ai genitori o alle persone esercenti la patria potestà su figli minorenni autorizzare l'uso della propria card con esplicita dichiarazione espressa attraverso il modulo fornito, sottoscritto presso la Biblioteca.

Il servizio informa che, in questo caso la tracciabilità delle ricerche, effettuate dal minore, saranno registrate e attribuite all'adulto.

E' consentito un tempo massimo di collegamento alla rete di n. 1 ora consecutiva, previa prenotazione da effettuarsi presso la Biblioteca comunale.

In assenza di successive prenotazioni sulla stessa postazione, il bibliotecario può autorizzare tempi più lunghi di ricerca.

La stampa delle ricerche on line è a pagamento e le tariffe sono stabilite dagli organi comunali competenti. Il download su supporti personali è gratuito.

Sono disponibili i servizi di consultazione di pagine del web gratuite, download (scarico) di dati, consultazione di forum telematici, servizi a cui la biblioteca è abbonata, salvataggio di dati direttamente su supporti dell'utente.

Non è invece consentito: consultare la posta elettronica via web, l'utilizzo di chat, messengerie, telefonate via internet, l'installazione sul pc della biblioteca di software, il salvataggio di dati direttamente sul pc, la creazione di account di posta elettronica in modalità client, l'uploading (caricamento) di file in rete, l'installazione od esecuzione di programmi o plug-in non preventivamente autorizzati. Non è inoltre consentito ascoltare e/o scaricare musica e/o filmati da internet e alterare o rimuovere le configurazioni software e/o hardware dei computer della biblioteca.

Il collegamento Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente. E' vietato svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete, è vietato altresì l'accesso a siti e/o contenuti che risultino in contrasto con il decoro del luogo pubblico.

E' comunque da considerarsi proibito tutto quanto non espressamente autorizzato e previsto dal Regolamento.

Il personale ha la facoltà di sospendere il collegamento qualora l'utente richieda azioni in contrasto con quanto sopra indicato.

L'utente è responsabile del corretto utilizzo delle apparecchiature. E' tenuto a risarcire eventuali danni prodotti ad hardware e software nella misura stabilita dall'Amministrazione Comunale.

SEZIONI E RACCOLTE SPECIALI

SEZIONE PERIODICI

La biblioteca è attualmente abbonata a 15 riviste e a due quotidiani.

Le riviste sono esposte negli appositi scaffali e la loro consultazione è gratuita e diretta.

Per le riviste è consentito il prestito breve (per 10 giorni) fino a 3 fascicoli, ad eccezione dell'ultimo numero.

Il lettore si impegna a conservare correttamente le riviste e i quotidiani presi in consultazione o a prestito.

In caso di danni o mancata restituzione dei documenti, vale quanto già definito nei paragrafi relativi alla consultazione e al prestito domiciliare.

SEZIONE PER BAMBINI E RAGAZZI

Tale sezione è un servizio rivolto ai bambini, ragazzi, genitori, insegnanti, educatori ed animatori. Il servizio è gratuito. Per la sezione valgono le stesse regole della consultazione e del prestito della presente carta dei servizi.

La sezione ospita documentazione per bambini e ragazzi di età fino ai 14 anni.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali del servizio. La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. E' inoltre disponibile ad offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori ed animatori.

SEZIONE LOCALE

La biblioteca dispone di una adeguata sezione di raccolta di documenti sulla storia, personaggi, beni naturali e culturali locali o di ambito provinciale e regionale.

In questa sezione sono disponibili alla consultazione e al prestito domiciliare anche i volumi ideati da gruppi di studio locali e pubblicati dal Comune di Pontenure sulla storia, i beni naturali e culturali, la realtà economica ed associativa del territorio comunale.

SEZIONE AUDIOVISIVI

Tale sezione offre all'utenza materiale audiovisivo visionabile in sede o fornito a prestito domiciliare.

Per la visione in sede il materiale deve essere richiesto al bibliotecario con il quale l'utente deve concordare i tempi e le modalità di fruizione. Il servizio garantisce che le modalità di fruizione di tali documenti non arrechino disturbo alle altre attività che si svolgono nella biblioteca.

L'utente è responsabile del corretto utilizzo delle apparecchiature e dei documenti affidati in visione/ascolto. E' tenuto a risarcire eventuali danni prodotti nella misura stabilita dall'Amministrazione Comunale.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

(ovvero: gli indicatori di misurazione della qualità erogata in ogni servizio)

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore di prestazione (standard Regione Emilia Romagna)	Valore raggiunto dal servizio nel 2008	Livello minimo di prestazione accettabile per il 2009
Consultazione	Orario di apertura del servizio di prestito	Tempo di apertura del servizio: 30 ore settimanali	Tempo di apertura settimanale: 33 ore	18 ore con presenza stabile del bibliotecario
	Spazi della biblioteca a disposizione dell'utente	Superficie disponibile: Standard pari a 0,30 mq./10 abitanti o comunque non inferiore a 100 mq.	Superficie disponibile: 80 mq.	Superficie disponibile: 450 mq.
Prestito	Numero di documenti posseduti dalla biblioteca	n.1,5 documenti per abitante	n. 1,72 documenti per abitante	1,73 documenti per abitante
	Numero documenti per ragazzi	33% della dotazione	25% della dotazione	28% della dotazione
	Indice prestito	n.1,5 annui/abitante	n. 0,21 prestiti per abitante/anno	0,5 prestiti per abitante/anno
	Incremento del patrimonio librario	n. 100 acquisti annui/1000 abitanti	22 acquisti annui/1000 abitanti	n. 35 acquisti annui/1000 abitanti
Reference	Soddisfaccimento richieste informazioni bibliografiche		80%	100%

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

La biblioteca ha inserito nel catalogo del Polo Bibliotecario P.no il 65% del proprio patrimonio. Si impegna a catalogare il 100% del materiale in tre anni.

Si impegna inoltre ad inserire immediatamente ogni nuovo acquisto per poterlo rendere disponibile al prestito.

L'Amministrazione ha sottoscritto un protocollo d'intesa a livello provinciale per la promozione della lettura nell'ambito delle iniziative promosse da Nati per Leggere e si impegna ad acquistare parte della bibliografia.

L'Amministrazione si impegna ad aumentare l'impiego di personale qualificato nella gestione del servizio.

PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

La Biblioteca assicura la piena informazione agli utenti sui servizi e le modalità di erogazione attraverso la visione del regolamento e della carta dei servizi. Assicura la tempestiva comunicazione di iniziative e cambiamenti di procedure o qualsiasi notizia riguardante le attività del servizio.

Gli utenti in forma singola o associata sono chiamati a concorrere alla definizione degli obiettivi e delle attività, alla valutazione della qualità e dell'efficacia dei servizi bibliotecari, mediante incontri formali con periodicità annuale.

Agli utenti che rendono nota la loro e-mail, saranno inviate, su loro richiesta, informazioni bibliografiche relative nuovi acquisti, alle iniziative di promozione alla lettura e culturali promosse dal Comune.

SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gli utenti possono sottoporre all'Amministrazione Comunale proposte tese a migliorare le prestazioni generali del servizio.

Gli utenti possono avanzare suggerimenti, inoltrare reclami, fare segnalazioni in ordine alla conduzione del servizio, indirizzando al Responsabile del Settore Servizi scolastici e socio-assistenziali una comunicazione, cui sarà data risposta motivata entro 30 giorni. La risposta comprenderà la dichiarazione sulla fondatezza o meno del reclamo, le eventuali azioni predisposte e i tempi previsti per la risoluzione dei problemi riscontrati.

SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

Gli utenti possono proporre l'acquisizione di materiale documentario compilando l'apposito modulo presente in biblioteca. A tali proposte viene data risposta motivata entro 30 giorni, anche via e-mail, dal Responsabile del Settore Servizi scolastici e socio-assistenziali, che le valuterà in relazione alla disponibilità economica, alla disponibilità di acquisire la documentazione richiesta attraverso il prestito interbibliotecario, alla uniformità del nuovo acquisto rispetto ai criteri definiti di espansione delle raccolte.

RIMBORSI

Se la prestazione richiesta non è stata eseguita entro i termini previsti dalla presente Carta dei Servizi, l'utente può richiedere il rimborso della tariffa corrisposta tramite richiesta da presentarsi al Responsabile di Settore competente.

DONAZIONI

I doni di singoli documenti e le donazioni di raccolte e fondi interi vengono accettati e, in taluni casi incoraggiati e sollecitati, quando si valuta che la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, o arricchisca e integri collezioni già presenti o serva a colmare lacune riscontrate nelle collezioni della biblioteca, il tutto purché coerente con le linee di sviluppo delle Collezioni della Biblioteca stessa. L'offerta di materiali già presenti nella biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione della o delle copie suppletive favorisce effettive esigenze di servizio o di conservazione della biblioteca. I doni possono essere respinti o destinati ad altre raccolte. L'omaggio di abbonamenti seriali è

incoraggiato. Ai fini della conservazione gli omaggi sono trattati in coerenza con la politica generale di sviluppo della raccolta, con l'interesse tematico e la disponibilità di spazi. I donatori devono presentare un elenco del materiale che intendono trasferire alla Biblioteca. Alla loro richiesta viene data risposta entro 30 giorni dal Responsabile del Settore Servizi scolastici e socio-assistenziali.

Pontenure, aprile 2009

Alla Responsabile del Settore Servizi scolastici e socio-assistenziali
del Comune di Pontenure

Oggetto: Suggerimenti per gli acquisti.

IL/LA SOTTOSCRITTO/A _____

UTENTE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO INDIRIZZO _____

PROPONE ALLA BIBLIOTECA DI PONTENURE L'ACQUISTO DI:

TITOLO _____

AUTORE _____

EDITORE _____

PREZZO _____

PROPONE ALLA BIBLIOTECA DI PONTENURE L'ACQUISTO DI:

TITOLO _____

AUTORE _____

EDITORE _____

PREZZO _____

PROPONE ALLA BIBLIOTECA DI PONTENURE L'ACQUISTO DI:

TITOLO _____

AUTORE _____

EDITORE _____

PREZZO _____

DATA, _____

FIRMA

N.B. Perché alla richiesta possa essere data una risposta è necessario che tutti i campi siano compilati.



COMUNE DI PONTENURE

PROVINCIA DI PIACENZA

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gentile utente,

i reclami/suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della biblioteca. La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può inoltrato via e-mail al seguente indirizzo:

settoresocio-culturale.pontenure@sintranet.it, spedirlo via posta al Comune di Pontenure c/o la sede via Moschini, 16 o consegnarlo direttamente alla biblioteca. La Responsabile del Settore Servizi scolastici e socio-assistenziali del Comune di Pontenure darà risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione del presente modulo.

Reclami e suggerimenti:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interruzione del servizio | <input type="checkbox"/> Eccessivi tempi di attesa |
| <input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi |
| <input type="checkbox"/> Personale poco cortese | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi |
| <input type="checkbox"/> Informazione insufficiente/errata | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo? (specificare se relativo al servizio assistenza e informazione, al prestito interno, al prestito interbibliotecario, altro....)

.....
.....

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?

.....
.....

Vuole invece esprimere un complimento?

.....
.....

Dati personali

Cognome e nome: e-mail: tel:

Indirizzo (via, n° civico, città, provincia, CAP)

Data ___/___/_____

_____ Firma

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Al Responsabile del Settore Servizi scolastici e socio-assistenziali
del Comune di Pontenure

OGGETTO: Richiesta rimborso.

Il/la sottoscritto/a _____ residente a
_____ in via _____
tel. _____

Chiede il rimborso dell'importo di € _____ corrisposto al servizio
bibliotecario per il seguente servizio _____
in quanto _____

Allega la fotocopia della ricevuta di pagamento.

Pontenure,

Firma

Al Responsabile del Settore Servizi scolastici e socio-assistenziali
del Comune di Pontenure

OGGETTO: Donazione.

Il/la sottoscritto/a _____ residente a
_____ in via _____
tel. _____

è disponibile a donare alla biblioteca i seguenti volumi che risultano in buone condizioni di
conservazione:

AUTORE	TITOLO	CASA EDITRICE	ANNO EDIZIONE

Pontenure,

Firma



COMUNE DI PONTENURE

PROVINCIA DI PIACENZA

BIBLIOTECA VILLA RAGGIO

P.zza Tre Martiri - 29010 Pontenure - tel./fax. 0523/511504
e-mail: biblioteca.pontenure@sintranet.it

AUTORIZZAZIONE ALL'UTILIZZO DEL SERVIZIO INTERNET

Il/la sottoscritto/a, in qualità di genitore/esercente la patria potestà, iscritto/a alla biblioteca comunale Villa Raggio,

autorizza

il/la figlio/a minore di anni 18,
iscritto/a alla Biblioteca, ad utilizzare la propria card per l'accesso ad internet.

Inoltre solleva la Biblioteca comunale da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo del servizio, consapevole che, in caso di controlli, la tracciabilità delle ricerche sarà attribuita al/la sottoscritto/a.

Pontenure, li.....

Firma

.....

Il Comune di Pontenure si impegna al trattamento dei dati personali unicamente per le finalità istituzionali, ai sensi della Legge 196/2003.