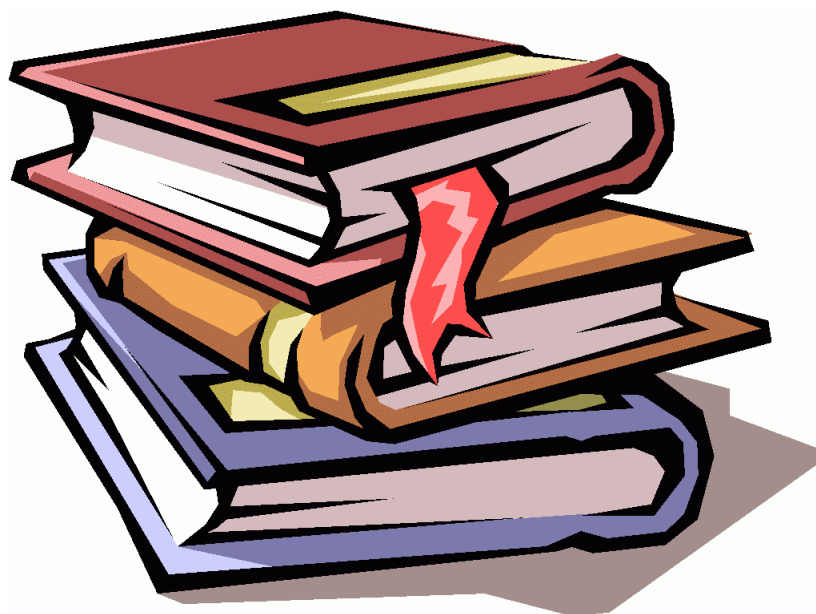




*Comune di Pozzolo Formigaro*

*Biblioteca Comunale Caterina De Marco*

# Carta dei Servizi



## **INDICE**

**Pag.**

1.	LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA	6
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	7
3.	MISSIONE	8
4.	I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	10
4.1.	Uguaglianza	10
4.2.	Imparzialità e continuità	10
4.3.	Accessibilità	10
4.4.	Partecipazione, chiarezza e trasparenza	11
4.5.	Efficacia ed efficienza	11
4.6.	Coinvolgimento del personale	11
5.	LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE	12
5.1.	Biblioteca Comunale Caterina De Marco	12
5.2.	Sezione Moderna	12
5.3.	Sezione di Conservazione e Storia Locale	13
6.	I SERVIZI E LE ATTIVITA' OFFERTI DALLA BIBLIOTECA	14
6.1.	Consultazione e lettura in sede	14
6.2.	Prestito a domicilio	15
6.3.	Prestito interbibliotecario	15
6.4.	Informazione e consulenza	15
6.5.	I cataloghi	15
6.6.	Servizi on line	15
6.7.	Servizi di riproduzione	16
6.8.	Proposte d'acquisto	16
6.9.	Attività didattica e promozione della lettura	16
6.10.	Visite guidate per le scuole	17
6.11.	Attività culturali	17
7.	ORARI DI APERTURA	18
8.	RAPPORTI CON I CITTADINI	19
8.1.	Informazione all'utenza	19
8.2.	Suggerimenti, reclami e segnalazioni	19
8.3.	Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	20
8.4.	Diritti e doveri	20

9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	21
9.1. Fattori di qualità	21
9.2. Indicatori e standard di qualità	21
9.3. Livello di ricettività	22
9.4. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi	22
9.5. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento	25
9.6. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi	26
9.7. Obiettivi di mantenimento e miglioramento	26
10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	27
10.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi	27
10.2 Altre modalità di valutazione	27

## Prefazione – La lettera del Sindaco

---

*Cari cittadine e cittadini,*

*La Biblioteca Comunale” Caterina De Marco “è un servizio ben radicato a Pozzolo Formigaro, frequentato da numerosi cittadini di ogni età, aperto alle esigenze di studio, informazione, lettura, svago. È per questa ragione che è stata approvata la Carta dei servizi della biblioteca, in cui vengono dichiarati quali sono gli obiettivi, le priorità e i servizi prestati, ma si è anche inteso offrire ai cittadini pozzolesi l’opportunità di interagire con proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari sempre più capaci di corrispondere ai bisogni della nostra comunità. Con la Carta dei Servizi si ha una verifica e controllo sull’efficacia del lavoro della biblioteca e si disegna, attraverso il coinvolgimento degli utenti, un percorso di crescita comune. La biblioteca in tal modo si conferma una componente essenziale del tessuto democratico che, garantendo a tutti eguale accesso all’informazione, favorisce una sempre maggiore consapevolezza individuale e con ciò pone le basi per l’esercizio della cittadinanza attiva.*

*La Carta dei Servizi è un valore aggiunto che arricchisce l’accoglienza alla Biblioteca Caterina de Marco, la quale, oltre a essere scrigno della nostra memoria e del sapere, è anche luogo eletto dai nostri cittadini come luoghi chiave della comunità e dell’identità di Pozzolo Formigaro.*

---

# **CARTA dei SERVIZI**

## **Che cos'è la Carta dei Servizi**

## **1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale Caterina De Marco del Comune di Pozzolo Formigaro si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca stessa e i suoi utenti.

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana.

La biblioteca pubblica deve essere un primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione e deve sostenerne la formazione per tutto l'arco della vita. È un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce affinché l'eredità culturale venga trasmessa alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale Caterina De Marco:

- presenta ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## **2. 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.

### **3. MISSIONE**

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale.

La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale sia come strumento di cultura, di informazione ed è anche il luogo in cui si può trovare il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

La Biblioteca ha duplici missioni: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni, di essere fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti.



# **BIBLIOTECA**

## **Chi siamo e cosa offriamo**

## **4. 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.

Nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

### **4.1 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.

### **4.2. 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, sono preventivamente annunciate al fine di ridurre disagi agli utenti.

### **4.3. Accessibilità**

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

#### **4.4. Partecipazione, chiarezza e trasparenza**

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.

#### **4.5. Efficacia ed efficienza**

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza. 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.

#### **4.6. 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.

## **5. LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE**

La Biblioteca Caterina De Marco è un servizio del Comune di Pozzolo Formigaro gestito in forma diretta. La Biblioteca collabora, con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

5.1 La Biblioteca dal 2003 ha sede presso il Castello Medievale, sito in Piazza Castello, 1.

### **5.2 Sezione Moderna**

La Sezione Moderna conta oltre 9.000 opere tra libri e opere multimediali. Ogni anno viene aggiornata ed arricchita con 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. Un bibliotecario è a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

Nella Sezione Moderna sono disponibili:

- libri di saggistica;
- narrativa italiana e straniera ordinata per aree linguistiche e in ordine alfabetico per autore;
- grandi classici della letteratura;
- romanzi in lingua originale;
- enciclopedie, dizionari, repertori e opere di consultazione;
- libri a grandi caratteri e audiolibri.

La Sezione include anche:

- Il Settore Bambini e Ragazzi comprende numerose opere a disposizione di utenti dalla prima infanzia all'adolescenza. In particolare, è presente uno scaffale dedicato ai libri di alta leggibilità.

Il settore promuove 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.

### **5.3 Sezione di Conservazione e Storia Locale**

La Sezione di Conservazione e Storia Locale custodisce i libri antichi, le edizioni rare e di pregio, i materiali librari, documentari e iconografici relativi alla storia di Pozzolo Formigaro e del suo territorio. La consultazione di un'opera di storia locale avviene all'interno della biblioteca.

Nella Sala del Sindaco, inoltre, ci sono, in una libreria chiusa, 96 volumi antichi dal secolo XV al XVIII non consultabili.

## **6. 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.bibliotecapozzoloformigaro.it](http://www.bibliotecapozzoloformigaro.it)

### **6.1 Consultazione e lettura in sede**

Ogni cittadino può liberamente 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.

### **6.2 Prestito a domicilio**

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio, occorre essere residenti a Pozzolo Formigaro ed iscriversi presentando un documento valido di riconoscimento e dichiarando il proprio codice fiscale. Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere a prestito due libri, è importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito (30giorni), in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi non restituisce entro la scadenza viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo di tempo proporzionato al ritardo.

### **6.3 Prestito interbibliotecario**

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili altrove. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta attraverso la compilazione del modulo cartaceo oppure on line, per le richieste a livello nazionale o internazionale le spese postali sono a carico della biblioteca.

#### **6.4. Informazione e consulenza**

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote. Un bibliotecario è a disposizione del pubblico. È attivo il servizio di consulenza on line, studiato per offrire risposte a quesiti di natura bibliografica, oltre ad informazioni sui servizi bibliotecari della Biblioteca

#### **6.5. I cataloghi**

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato. I libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore o per titolo.

#### **6.6 Servizi Online**

Consultando il sito della Biblioteca [www.bibliotecapozzoloformigaro.it](http://www.bibliotecapozzoloformigaro.it) è possibile:

- Iscrivere . Per i minori è stato predisposto un modulo che dovrà essere compilato dal genitore .
- Prenotare un libro. Entro 7 giorni dalla prenotazione l'utente dovrà ritirare il libro richiesto presso la biblioteca pena il decadimento della richiesta stessa.
- Rinnovare un prestito per altri 30 giorni .
- Avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- Scaricare l'elenco degli ultimi acquisti;
- Essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche.

## **6.7. Servizi di riproduzione**

Nelle diverse sedi è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà delle biblioteche, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

I servizi di riproduzione sono a pagamento. La tabella delle tariffe è disponibile presso la Biblioteca ed è consultabile sul sito: [www.bibliotecapozzoloformigaro.it](http://www.bibliotecapozzoloformigaro.it). Si allega tabella alla carta dei servizi

## **6.8. Proposte d'acquisto**

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librerie e multimediali non possedute dalle biblioteche, compilando il modulo di richiesta disponibile presso ogni biblioteca oppure trasmettendo il modulo on line disponibile nel sito [www.pozzoloformigaro.it](http://www.pozzoloformigaro.it)

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e se accolta, il richiedente verrà informato telefonicamente che l'opera richiesta rimarrà a sua disposizione per una settimana per un eventuale prestito.

## **6.9. 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 - 16 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e con gli insegnanti del territorio.

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 e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio della singola biblioteca;
- conferenze, presentazioni di libri e incontri con l'autore.



## **6.10. Visite guidate per le scuole**

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. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca.

In occasione della visita guidata è possibile iscrivere i partecipanti che non sono ancora registrati qualora gli insegnanti abbiano fatto pervenire alla biblioteca almeno tre giorni prima gli elenchi completi di dati anagrafici e i numeri di telefono. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

Le istruzioni e i moduli scaricabili sono disponibili nel sito: [www.bibliotecapozzoloformigaro.it](http://www.bibliotecapozzoloformigaro.it)

## **6.11. Attività culturali**

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie raccolte e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità. Inoltre, la Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Produce pubblicazioni, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

## 7. ORARI DI APERTURA

<b>LUNEDI'</b>		<b>DALLE 16.00 ALLE 19.00</b>
<b>MARTEDI'</b>	<b>DALLE 9.00 ALLE 12.00</b>	
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>DALLE 9.00 ALLE 12.00</b>	
<b>GIOVEDI'</b>		<b>DALLE 16.00 ALLE 18.00</b>
<b>VENERDI'</b>	<b>DALLE 9.00 ALLE 12.00</b>	

## **8. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **8.1 Informazione all'utenza**

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di utilizzo degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e utilizzati dal pubblico.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

### **8.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni**

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- al punto informativo della biblioteca Piazza Castello,1- tel. 0143/417054 mail: [biblioteca@pozzoloformigaro.al.it](mailto:biblioteca@pozzoloformigaro.al.it)
- all'ufficio protocollo del Comune Piazza Castello,1 tel. 0143/417054 mail: [info@comune.pozzoloformigaro.al.it](mailto:info@comune.pozzoloformigaro.al.it)

È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili presso le sedi indicate oppure all'indirizzo:[www.bibliotecapozzolo.it](http://www.bibliotecapozzolo.it). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

### **8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

La Biblioteca promuove ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini sono resi pubblici e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **8.4. Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Pozzolo Formigaro:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari ed a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che i servizi bibliotecari devono 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.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi bibliotecari;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione.

I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

## **9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

### **9.1. Fattori di qualità**

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

I fattori di qualità della Biblioteca Caterina De Marco individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività;
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi;
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

### **9.2. 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 intende 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.

### 9.3 Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca Caterina De Marco è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

STRUTTURA	N. ORE SETTIMANALI DI APERTURA
Biblioteca Caterina De Marco Sezione moderna	14
Biblioteca Caterina De Marco Sezione di Conservazione e Storia Locale	14

### 9.4 Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nella sede della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

a) Servizio di prestito e consultazione

<b>ATTIVITA'/SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale ed internazionale	Tempo di inoltro della richiesta	Non inferiore ai 3 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale ed internazionale	Costo del servizio	Gratuito
Incremento patrimonio	Numero nuove acquisizioni all'anno	Almeno 250 opere

<b>ATTIVITA'/SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>
Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del Servizio	Gratuito
Iscrizione al prestito	Tempo di iscrizione	Immediato
Prestito dei documenti a scaffale aperto	Tempo di registrazione del prestito	Immediato

b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

<b>ATTIVITA'/SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di aperture 3 ore
Servizio di consulenza bibliografica	Accessibilità	Orario di aperture 3 ore
Visite guidate per scolaresche	Tariffa/ Accessibilità	Gratuito su prenotazione
Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/ Accessibilità	Gratuito su prenotazione
Attività culturali	Tariffa/ Accessibilità	Gratuito su prenotazione

c) Servizio di riproduzione

<b>ATTIVITA'/SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD GENERICO</b>
Servizio di fotocopiatura	Tempo di attesa	immediato



## 9.5 Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Segnaletica informativa interna ed esterna</li><li>• Servizi igienici</li><li>• Servizi guide a stampa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presente</li><li>• Presente</li><li>• Presenti e gratuiti</li></ul>
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Punto di accoglienza</li><li>• Presenza di un operatore al Servizio di Reception con compiti anche di centralino</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presente</li><li>• Presente nell'intero orario di apertura</li></ul>

## 9.6 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 ad una ottimale fruizione dei servizi.

BIBLIOTECA CATERINA DE MARCO	TELEFONO	INDIRIZZO E- MAIL
Reception	0143/417054 Interno 402	<a href="mailto:info@bibliotecapozzoloformigaro.it">info@bibliotecapozzoloformigaro.it</a> <a href="mailto:info@comune.pozzoloformigaro.al.it">info@comune.pozzoloformigaro.al.it</a>
Prestito Sezione di Pubblica Lettura	0143/417054 Interno 402	<a href="mailto:info@bibliotecapozzoloformigaro.it">info@bibliotecapozzoloformigaro.it</a> <a href="mailto:info@comune.pozzoloformigaro.al.it">info@comune.pozzoloformigaro.al.it</a>

## 9.7 Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni nel rispetto della diversità linguistica e della multiculturalità;
- incrementare l'acquisto dei libri a grandi caratteri e degli audiolibri;
- incrementare gli spazi destinati alla Sezione Ragazzi;
- incrementare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle nuove acquisizioni di materiale librario e multimediale;
- incrementare gli spazi destinati alla lettura e allo studio in sede;
- migliorare la visibilità del patrimonio storico e delle collezioni speciali.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti

## **10. 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.

### **10.1 Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi**

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

### **10.2 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.