

CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca civica di Mestrino
Piazza IV novembre, 32
35035 Mestrino (PD)

Telefono: 049.9003357
Fax: 049.9000177

E-mail: biblioteca@comune.mestrino.pd.it
Sito internet: <http://www.comune.mestrino.pd.it/i>
Catalogo: <http://www.bpa.pd.it/SeleCatalogo.aspx>

Orario di apertura

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	Chiuso	Chiuso
Martedì	9.00 – 12.30	15.00 – 19.00
Mercoledì	Chiuso	15.00 – 19.00
Giovedì	Chiuso	15.00 – 19.00
venerdì	Chiuso	15.00 – 19.00
sabato	9.00 – 12-30	Chiuso

La presente carta è stata redatta nel mese di settembre 2011

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Premesse

La *Carta della qualità dei servizi* risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi* e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

La Carta costituisce pertanto:

- **Strumento di conoscenza** in quanto fornisce informazioni sui servizi bibliotecari, sulla struttura di organizzazione della biblioteca.
- **Strumento di partecipazione** in quanto garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti.
- **Strumento di tutela** in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e assicura risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, proposte.

Principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca civica di Mestrino si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *Uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. La biblioteca si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *Le leggi di riferimento sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulla "Carta dei servizi";
- Legge 241/1990 e successive integrazioni sul diritto di accesso;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2006 per una "pubblica amministrazione di qualità" (GU 226 del 28/9/2007);

Di interesse anche la "Carta della qualità dei servizi di biblioteca", approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel novembre 2007 e consultabile in <http://www.beniculturali.it/pdf/CartaQualitaBiblioteche.pdf>.

- Accessibilità e continuità

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- Partecipazione e trasparenza

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, sia in forma singola sia associata, garantendo gli appositi strumenti per inoltrare reclami e istanze, osservazioni, richieste, suggerimenti. Viene garantita la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle attività svolte. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

- Efficienza ed efficacia

Il funzionamento della biblioteca si ispira a criteri di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento dei migliori risultati) e di efficacia (conseguimento degli obiettivi prefissati). La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La Biblioteca è agevolmente raggiungibile. L'edificio è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di segnaletica interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. È stato realizzato un equilibrio tra spazi adibiti ad uffici e servizi al pubblico, ed altresì tra sale destinate alla fruizione di materiale documentale e alla diversa tipologia di utenza (Sezione ragazzi, aula multimediale, consultazione e studio).

Risorse umane: Personale

I bibliotecari operano in piena autonomia per quanto riguarda l'organizzazione tecnica del servizio, nel pieno rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario.

La cooperazione bibliotecaria

La Biblioteca del Comune di Mestrino partecipa al Consorzio Biblioteche Padovane Associate della provincia di Padova. Attraverso una quota annuale, stabilita in base al numero di abitanti del Comune, la biblioteca riceve dal centro servizi del Consorzio i servizi di:

1. catalogazione centralizzata
2. prestito interbibliotecario
3. assistenza bibliografica, biblioteconomica e informatica
4. aggiornamento del catalogo unico provinciale
5. corsi di aggiornamento professionale

Indicatori e standard. Impegno alla qualità: accesso e fruizione

Fattore/Indicatore di qualità

Standard di riferimento*

Impegni della biblioteca

Fattore/Indicatore di qualità	Standard di riferimento*	Impegni della biblioteca
Orario di apertura	36 ore settimanali	Le attuali 23 ore settimanali. Estensione a 26,5 ore da giugno a settembre.
Continuità di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di: chiusura ordinaria domenica, lunedì, festività civili e religiose anche locali (santo patrono).	Tutti I giorni ad eccezione di: chiusura ordinaria e straordinaria (non oltre 20 giorni in occasione di Festività natalizie e ferie estive).
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Si/No	Si, reperibile sul totem e sul bancone, riguardanti sia I servizi che le attività culturali.
Disponibilità di informazioni online	Si	Pagina della biblioteca sul sito del Comune
Presenza di segnaletica	Si	Parziale Impegno a migliorarla.
Accesso facilitato per persone con disabilità	Si	L'attuale 50% di spazi direttamente accessibili.

*Secondo la "Carta della qualità dei servizi di biblioteca", approvata dal Ministero per i beni & le attività culturali nel novembre 2007.

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

Servizio di Lettura e Consultazione

La lettura e la consultazione in sede del materiale documentario sono libere. Tutto il materiale presente nel catalogo è “a scaffale aperto”, ossia accessibile direttamente dagli utenti, tranne il materiale della sezione locale, per il quale occorre far richiesta al personale bibliotecario. La Biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con attenzione anche alla documentazione di interesse locale.

Gli spazi e i servizi vengono organizzati tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispone, organizza sale di lettura e di consultazione, una sezione riservata ai ragazzi, una collezione di periodici, audiovisivi e documentazione digitale.

Servizio di Prestito

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

La biblioteca di Mestrino aderisce alla “Carta dei servizi del prestito documentario” elaborata dall'Assemblea dei bibliotecari e approvata dall'Assemblea degli amministratori del Consorzio Biblioteche Padovane Associate con deliberazione n. 8 del 9 giugno 2008, che regola il servizio di prestito agli utenti e tra le biblioteche all'interno della Rete bibliotecaria provinciale 2, al fine di garantire ai cittadini-utenti della Rete BP2 un servizio di prestito librario e documentario omogeneo, funzionale e integrato.

Qualsiasi persona può chiedere il rilascio della tessera per accedere al servizio di prestito nelle forme e con le modalità di seguito precisate. La persona richiedente deve:

- compilare e firmare un apposito modulo riportante, tra gli altri, i dati che devono essere obbligatoriamente indicati: nome e cognome, data di nascita, residenza ed eventuale domicilio, cittadinanza;
- comprovare la propria identità mediante l'esibizione di un documento d'identità valido.

Per gli utenti minori di anni diciotto è richiesta la sottoscrizione, per accettazione, del modulo d'iscrizione e l'esibizione di un documento d'identità valido di un genitore o di chi ne fa le veci.

La tessera individuale ha validità a tempo indeterminato e il suo uso è strettamente personale.

In caso di smarrimento l'utente può richiedere una nuova tessera a qualsiasi biblioteca della Rete BP2 che viene rilasciata previa verifica dell'identità del richiedente ed un rimborso forfetario del costo della tessera fissato in € 2,00 (due/00).

In qualsiasi momento e in qualsiasi biblioteca della Rete BP2, l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione della propria tessera di prestito. Qualora non risultino a carico del titolare né prestiti

né eventuali altre pendenze con le biblioteche della Rete BP2, la cancellazione sarà effettuata entro il tempo massimo di trenta giorni dalla richiesta.

L'utente in possesso della tessera ha diritto di prendere visione, in qualunque momento, dei dati anagrafici e di servizio presenti nell'archivio di rete che lo riguardano presso una qualsiasi biblioteca della Rete BP2.

Indicatori e standard. Impegno alla qualità: prestito in sede		
Fattore/Indicatore di qualità	Standard di riferimento*	Impegni della biblioteca
Orario del servizio	Almeno 18 ore settimanali	23 ore settimanali (26,5 nel periodo estivo) coincidenti con l'orario di apertura
Attesa per l'iscrizione	Non più di 20 minuti	Non più di 5 minuti
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta (libri)	Almeno 2 unità	7 unità
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta (multimedia)	-	2 unità per tipologia
Durata del prestito (libri)	Almeno 15 giorni	28 giorni
Durata del prestito (multimedia)	-	7 giorni
Attesa per consegna in sede	Non più di 75 minuti	Non più di 3 minuti
Prenotazione a distanza	Si/No	Si tramite telefono, posta elettronica e all'indirizzo del catalogo rete BP2: http://www.bpa.pd.it/Selecatalogo.aspx

*Secondo la "Corta della qualità dei servizi di biblioteca", approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel novembre 2007,

Indicatori e standard. Impegno alla qualità: prestito interbibliotecario		
Fattore/Indicatore di qualità	Standard di riferimento*	Impegni della biblioteca
Orario del servizio	Almeno 18 ore settimanali	23 ore settimanali (26,5 ne lperiodo estivo) coincidenti con l'orario di aperture. Sospensione di 15 giorni in agosto e 10 giorni a Natale previa comunicazione con largo anticipo all'utenza
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 20 minuti	Non più di 2 minuti
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 10 giorni	Non più di 4 giorni
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta (libri)	Almeno 2 unità	3 unità
Durata del prestito (libri)	Almeno 15 giorni	28 giorni

Servizio di prestito interbibliotecario nazionale

La Biblioteca offre ai propri utenti il servizio di prestito di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali, qualora le opere stesse non siano reperibili nel circuito provinciale.

Le richieste si presentano di persona. La ricerca del documento e l'inoltro della richiesta dell'opera sono gratuite. L'utente è tenuto però a rimborsare le spese previste dalla biblioteca prestante nonché i costi delle spedizioni. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

Riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia o con scannerizzazione è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e/o ricerca e nel pieno rispetto della normativa vigente. Le tariffe vengono stabilite annualmente con Deliberazione della Giunta comunale.

*Secondo la "Carta della qualità dei servizi di biblioteca", approvata dal Ministero per i beni e le attività culturali nel novembre 2007.

Servizi telematici e multimediali

La biblioteca di Mestrino dispone di 5 postazioni per il collegamento alla rete Internet e per l'uso di software di produttività personale (Microsoft Office e OpenOffice). L'accesso alle postazioni Internet è consentito esclusivamente agli iscritti alla biblioteca e prevede la corresponsione di una tariffa che viene stabilita annualmente dalla Giunta Comunale.

I minori possono usufruire del servizio secondo le seguenti modalità: i frequentanti le scuole medie inferiori possono accedere solo se accompagnati da un adulto (genitore, adulto esercitante la patria potestà o insegnante nel caso di visite concordate con la scuola). Gli studenti delle scuole medie superiori e comunque di età compresa tra i 15 e i 18 anni possono accedere al servizio solo previa sottoscrizione di apposito modulo di autorizzazione firmato in Biblioteca da parte di un genitore o adulto esercitante la patria potestà.

Le postazioni sono gestite da un server che richiede l'identificazione dell'utente e tiene traccia dei percorsi di ricerca compiuti: per tale motivo, la biblioteca non può in alcun modo assicurare agli utenti la riservatezza durante la navigazione in rete.

Il servizio Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente rimane in ogni caso responsabile, ad ogni effetto di legge, dell'utilizzo effettuato attraverso la rete. In particolare è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright, del diritto d'autore e delle licenze d'uso. La biblioteca si riserva di denunciare alle Autorità competenti quanti si rendano responsabili di attività illecite e illegali, fermo restando l'obbligo, in capo all'utente, di risarcire i danni arrecati alle apparecchiature, al software o alla configurazione.

IL PATRIMONIO

Il patrimonio librario moderno

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli per la sola consultazione in sede (enciclopedie, dizionari, fondi, repertori, libri di particolare valore), contrassegnati da un'etichetta con sigla C (consultazione) o SL (storia locale).

Il patrimonio librario moderno è suddiviso in due sezioni principali: adulti e ragazzi.

- La sezione adulti comprende narrativa (romanzi e racconti) e saggistica, contrassegnate da un'etichetta con sigla numerica da 000 a 999 secondo la Classificazione Decimale Dewey seguita dalle prime tre lettere del nome/cognome dell'autore o del titolo.
- La sezione ragazzi comprende narrativa, contrassegnata da un'etichetta con un simbolo che indica la fascia d'età o la tipologia del racconto seguito dalle prime tre lettere del nome/cognome dell'autore o del titolo; saggistica contrassegnata da un'etichetta con sigla numerica da 000 a 999 secondo la Classificazione Decimale Dewey seguita dalle prime tre lettere del nome/cognome dell'autore o del titolo.

La storia locale

La Biblioteca di Mestrino raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. Essi sono esclusi dal prestito, per garantirne una migliore conservazione, e sono mantenuti a scaffale chiuso. La consultazione di tali documenti può avvenire solo all'interno della biblioteca.

L'emeroteca

In questa sezione si possono consultare quotidiani locali e riviste a varia periodicità. E' consentito prelevare per la lettura un solo documento per volta. È ammesso il prestito domiciliare dei numeri arretrati di tutti i periodici conservati (non più di 4 fascicoli per volta). Il prestito ha la durata massima di 7 giorni, rinnovabili salvo prenotazione.

Lo scaffale multilingue

La Biblioteca di Mestrino dispone di una sezione di libri in lingua originale a scaffale aperto, fruibile negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico. Sono presenti testi nelle seguenti lingue: inglese (sigla **I**), francese (sigla **F**), tedesco (sigla **T**), spagnolo (sigla **S**).

La videoteca

Nella Biblioteca di Mestrino è presente una Videoteca presso cui sono conservati DVD Video e VHS. Per le modalità di prestito si veda a pag. 6. La videoteca è suddivisa in una sezione per adulti ed una per ragazzi.

I film per adulti sono contrassegnati da un'etichetta recante la dicitura **DVD** seguita dalle prime tre lettere del nome/cognome del regista o titolo; i film per ragazzi sono contrassegnati da un'etichetta recante la dicitura **R DVD** seguita dalle prime tre lettere del nome/cognome del regista o titolo; i documentari — per adulti e ragazzi - interpongono la sigla numerica da 000 a 999 secondo la Classificazione Decimale Dewey. Tutti i video sono esposti in ordine di regista (prime 3 lettere).

Revisione del patrimonio

La biblioteca di Mestrino si configura come biblioteca locale di pubblica lettura, senza alcun fine "patrimoniale" di conservazione. Persegue lo scopo di aumentare la capacità di risposta alle esigenze informative e culturali espresse dagli utenti, mantenendo aggiornata la propria raccolta documentale e provvedendo ad uno scarto funzionale del proprio patrimonio tramite il metodo S.M.U.S.I.:

S: Superato (senescenza scientifica, tecnologica e/o culturale degli argomenti trattati, degli strumenti e delle metodologie utilizzate, delle soluzioni proposte).

M: Mediocre (scarso livello di approfondimento degli argomenti, paternità intellettuale e/o artistica poco autorevole, assenza di efficaci apparati di consultazione, design superato.)

U: Usurato (obsolescenza chimica e fisica dei materiali)

S: Scorretto (informazioni scientificamente, tecnologicamente e culturalmente scorrette)

I: Incoerente (documento incoerente con la raccolta e/ o con le aspettative).

Indicatori e standard. Impegno alla qualità: patrimonio

Fattore/Indicatore di qualità

Standard di riferimento*

Impegni della biblioteca

Fattore/Indicatore di qualità	Standard di riferimento*	Impegni della biblioteca
Acquisizione	Tempo tra l'arrivo di un documento e la sua disposizione al prestito	10 giorni
Acquisto di opera proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	2 giorni
Scarto	Revisione programmata della raccolta	Ogni anno

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La valutazione del servizio da parte dei cittadini

La Biblioteca effettua periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità del servizio fornito. I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza tramite il sito del Comune e costituiscono una risorsa essenziale al fine di impostare eventuali piani di miglioramento.

Suggerimenti e reclami

Gli utenti possono presentare proposte per acquisti bibliografici cui verrà data risposta entro 2 giorni. Gli utenti, singoli o in forma associata, possono presentare suggerimenti in ordine all'organizzazione del servizio.

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta entro una settimana. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione secondo il modulo allegato.

Rapporto con gli utenti

Il personale della biblioteca può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o manifesti comportamenti scorretti verso gli altri utenti, verso il servizio (ritardi nella restituzione dei documenti) e gli arredi della Biblioteca nonché verso il personale stesso. Il personale della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

In casi diversi dai precedenti i doni possono essere respinti, destinati ad altre istituzioni culturali o utilizzati all'interno di progetti speciali di promozione alla lettura promossi dalla Biblioteca (es. mercatino di libri usati, Bookcrossing, scaffale del libero scambio, ecc...).

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare

L'amministrazione locale deve:

- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

L'utente deve:

- rispettare il Regolamento della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;

- rispettare, i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

I doveri dell'Amministrazione diventano i diritti della biblioteca, I doveri dei bibliotecari si tramutano in diritti degli utenti e i doveri degli utenti in diritti della comunità intera,

Indicatori e standard. Impegno alla qualità: partecipazione

Fattore/Indicatore di qualità

Standard di riferimento*

Impegni della biblioteca

Fattore/Indicatore di qualità	Standard di riferimento*	Impegni della biblioteca
Monitoraggio	Questionario di soddisfazione	Almeno uno ogni 2 anni
Comunicazione	Comunicazione ai cittadini riguardo le attività della biblioteca	Costante tramite il sito del Comune, pubblicizzazione in sede, pubblicazione sul notiziario del Comune di mestrino
Proposte	Tempo di risposta a richieste di acquisti di material bibliografico	Massimo 2 giorni
Reclami	Intervallo di attesa tra la compilazione del reclamo e la risposta all'utente - Rapporto tra numero reclami pervenuti ed utenti iscritti	Massimo una settimana - 1% (previsione)

La presente Carta dei Servizi della Biblioteca del Comune di Mestrino sarà sottoposta a revisione ed aggiornamento periodico ogni 3 anni ed è accompagnata da: