



*"Fondare biblioteche  
è come costruire granai pubblici,  
ammassare riserve contro un inverno dello spirito  
che da molti indizi, mio malgrado, sento venire".*

Marguerite Yourcenar

## Carta dei Servizi (rev. Dicembre 2022)

<p><b>Che cos'è la Carta dei Servizi</b></p>	<p>La Carta dei servizi è un <b>impegno scritto</b> con cui la Biblioteca Comunale di Misano Adriatico:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* facilita il rapporto fra cittadini e Biblioteca,</li><li>* presenta i suoi servizi,</li><li>* promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile),</li><li>* garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.</li></ul> <p>Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi. In pratica, la Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che la Biblioteca rispetti gli impegni assunti.</p>
<p><b>Finalità e obiettivi</b></p>	<p>In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi della Biblioteca;</li><li>* Impegnare la Biblioteca su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;</li><li>* Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;</li><li>* Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;</li><li>* Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.</li></ul>
<p><b>Principi generali</b></p>	<p>La Biblioteca di Misano Adriatico organizza i propri servizi in ottemperanza della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e della Legge Regionale dell'Emilia Romagna n.18/2000 "Norme in materia di Biblioteche, Archivi Storici, Musei e Beni Culturali".</p> <p>I principi sono:</p> <p><b>Eguaglianza</b> Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.</p> <p><b>Imparzialità</b></p>



	<p>Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.</p> <p><b>Continuità</b> Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio.</p> <p><b>Partecipazione</b> Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.</p> <p><b>Efficacia ed efficienza</b> Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.</p> <p><b>Chiarezza e trasparenza</b> Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.</p>
Validità	<p>E' questa la prima carta dei servizi della Biblioteca di Misano e la sua approvazione testimonia della crescita compiuta negli ultimi anni da questo Istituto culturale. Essa avrà validità triennale, in questo arco di tempo essa sarà provata e rodada per migliorarne i contenuti al momento del suo rinnovo</p> <p>Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi eccezionali o non prevedibili.</p>
Diffusione	<p>Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.</p>
Impegni e garanzie	<p>La Biblioteca di Misano Adriatico persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio).</p> <p>Il valore fissato per questi indicatori prende il nome di "standard di qualità" (nell'esempio fatto lo standard per il tempo di attesa potrebbe essere espresso in numero di giorni oppure ore).</p> <p>Gli standard permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità dei servizi, confrontando quanto promesso dagli standard e quanto effettivamente ricevuto.</p>
I rapporti con il cittadino	<p>L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione.</p> <p>Gli operatori della Biblioteca sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.</p> <p>Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* la qualità del servizio reso,</li> <li>* il mancato rispetto degli standard promessi,</li> <li>* il comportamento del personale.</li> </ul> <p>Suggerimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica</p>

	all'indirizzo <a href="mailto:biblioteca@comune.misano-adriatico.rn.it">biblioteca@comune.misano-adriatico.rn.it</a> Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggerimenti o reclami. In allegato è disponibile un esempio di modulo di segnalazione.
<b>Personale</b>	Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. La biblioteca è diretta dal funzionario responsabile del settore o suo delegato in qualità di bibliotecario direttore.

## BIBLIOTECA COMUNALE DI MISANO ADRIATICO

### Recapiti

La Biblioteca Comunale di Misano Adriatico  
Via Rossini 7  
47843 Misano Adriatico (RN)  
Ingresso per disabili  
tel. 0541-618424  
fax. 0541-616113  
e-mail: [biblioteca@comune.misano-adriatico.rn.it](mailto:biblioteca@comune.misano-adriatico.rn.it)  
sito internet: <http://comune.misano-adriatico.rn.it/biblioteca>

Orari di apertura:

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	9.00 – 13.00	14.30 – 18.30
Martedì	9.00 – 13.00	14.30 – 18.30
Mercoledì	chiuso	14.30 – 18.30
Giovedì	9.00 – 13.00	14.30 – 18.30
Venerdì	9.00 – 13.00	14.30 – 18.30
Sabato	9.00 – 13.00	chiuso
Domenica e Festivi	Chiuso (Patrono 3 Febbraio)	

### Quali sono i servizi offerti?

La Biblioteca è un'istituzione culturale che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto da:

- Costituzione italiana
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche
- Legge regionale 18/2000

quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca 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.

Svolge servizi di documentazione sul territorio di riferimento; si propone come patrimonio della

comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La Biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e condivide con le altre biblioteche della Rete bibliotecaria di Romagna i servizi, le risorse documentarie e il catalogo in linea.

### **Accesso ai servizi: tessera di iscrizione**

Tutti hanno libero accesso alle risorse disponibili in Biblioteca. Tutti, indipendentemente dalla provenienza, possono iscriversi alla Biblioteca in modo libero e gratuito, presentando un documento d'identità valido.

L'iscrizione, registrata su una tessera personale, permette l'uso di tutti i servizi offerti dalla Biblioteca: ad esempio prestiti e consultazioni, ricerca nei cataloghi, Internet, riproduzione.

La tessera è personale ed è riconosciuta in tutte le biblioteche della Rete bibliotecaria di Romagna nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (in sigla: S.B.N.).

La raccolta dei dati per l'iscrizione rispetta la legge sulla riservatezza dei dati personali.

Anziani, degenti e persone in difficoltà possono essere iscritti da un loro delegato presentando una delega scritta e un documento valido sia di chi delega sia di chi è delegato.

La Biblioteca mette a disposizione il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali da parte di tutti gli utenti.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tessera personale	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità	E' sufficiente un documento d'identità valido (carta di identità, patente, passaporto).
	Validità	Illimitata nel tempo nell'ambito della Rete bibliotecaria di Romagna.

### **Sezione ragazzi**

La Sezione ragazzi è un servizio gratuito rivolto ai bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori. La sezione ragazzi si articola su due aree: lo spazio "0-6" (Ludoteca) riservato ai bambini in età prescolare e lo spazio dedicato ai ragazzi dai 7 ai 14 anni.

La sezione ragazzi organizza e mette a disposizione i documenti dedicati ai bambini e ai ragazzi da 0 a 16 anni.

I bambini in età prescolare possono accedere allo spazio 0-6 anni sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, responsabile della sorveglianza, delle scelte e del corretto uso dei materiali. Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dall'adulto che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

Il personale della Biblioteca favorisce la lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. Offre inoltre informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

### **Informazioni, consulenza bibliografica, educazione all'uso**

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione attraverso consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione del catalogo elettronico in linea (OPAC), alla ricerca nei cataloghi delle altre biblioteche e nelle banche dati disponibili.

Mette a disposizione di tutti le informazioni necessarie per usare in modo autonomo i servizi, per conoscere le regole d'uso e i criteri di organizzazione del materiale, per utilizzare gli strumenti di ricerca.

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

Quando l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il lettore riceve le istruzioni affinché possa rivolgersi ad altri servizi.

## Promozione della lettura

La Biblioteca svolge una importante funzione istituzionale per promuovere la lettura; a tal fine organizza:

- \* visite guidate programmate su richiesta per gruppi di cittadini, classi scolastiche ed associazioni
- \* mostre bibliografiche e documentarie.
- \* cicli tematici di letture pubbliche e rassegne filosofiche
- \* conferenze per approfondire temi di interesse sociale e culturale.

Le iniziative devono essere coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Informazioni bibliografiche	Tempi di risposta	Immediato per ricerche semplici. Nel caso di ricerche complesse, il bibliotecario comunica al lettore modi e tempi per una risposta in differita. Il bibliotecario verifica con l'utente l'esito della richiesta.
	Modi	Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente. Il lettore potrebbe essere invitato a richiamare se il bibliotecario è impegnato con lettori presenti in Biblioteca. Per ricerche scolastiche, tesine e tesi di laurea la Biblioteca indica gli strumenti informatici e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo.
	Limiti	Il servizio può essere limitato nei periodi di maggior frequenza del pubblico o durante le aperture straordinarie.
Bollettino novità in linea	Tempo di risposta	Immediato. L'OPAC fornisce un aggiornamento permanente delle liste settimanali, mensili, annuali. La lista fornita in formato elettronico e può essere stampata.
	Modalità	Il bollettino può essere consultato cliccando l'icona Bollettino Acquisizioni dell'Opac (indirizzo <a href="http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/Opac?action=news">http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/Opac?action=news</a> )
Visite guidate in Biblioteca	Modalità	Richiesta tramite prenotazione
	Limiti	Le richieste vengono accolte dopo aver verificato la disponibilità del personale in servizio e di norma non si accolgono nel periodo estivo.

## Prestiti e riproduzioni

Il prestito dei documenti messi a disposizione del pubblico è gratuito.

Il prestito è concesso a tutti coloro che si presentano con la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca di Misano Adriatico o alle altre biblioteche della Rete di Romagna.

**Sono esclusi dal prestito alcuni tipi di documenti:**

- \* i dizionari, gli atlanti e le enciclopedie, i quotidiani.
- \* i materiali segnalati dalla sigla CONS (eccetto le guide geografiche in prestito per 5 giorni)
- \* i documenti multimediali (DVD, CD musicali, VHS, cd-rom).

**Impegno per il miglioramento della qualità del servizio di prestito**

- \* La Biblioteca si impegna a sollecitare mensilmente il rientro dei prestiti scaduti.
- \* La Biblioteca si impegna a monitorare l'affluenza negli orari mattutini e pomeridiani al fine di una migliore articolazione dell'orario.
- \* Il personale può allontanare o sospendere da uno o tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

## Impegni dei lettori

\* I lettori sono responsabili della conservazione dei materiali ricevuti in prestito e in consultazione dalla Biblioteca.

\* Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano inutilizzabile il documento, il lettore è tenuto al riacquisto. Se il documento è fuori commercio, il lettore deve rifondere il prezzo del documento.

## Prestito

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito di libri	Tempo max di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	Nessun limite Sono esclusi dal prestito i documenti contrassegnati sull'etichetta con le sigle CONS (eccetto le guide geografiche)
	Durata del prestito	31 giorni (15 giorni per le guide geografiche)
Proroga del prestito	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità di richiesta di proroga	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica
	Durata della proroga	15 giorni
	Limitazioni alla proroga	Sono esclusi i documenti in consultazione e i materiali multimediali e quelli prenotati
Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità di prenotazione	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica; prenotazione tramite il servizio OPAC
	Costo del servizio	Gratuito
	Telefonata di avviso dopo il rientro del documento prenotato	Entro 2 giorni lavorativi dal rientro
	Tempo entro il quale ritirare il documento	Entro 4 giorni lavorativi
Sollecito prestiti scaduti	Tempo	dopo almeno 5 giorni dalla scadenza
	Modo	Avviso scritto, oppure comunicazione di persona, via e-mail, telefonica

## Prestito interbibliotecario

La biblioteca di Misano Adriatico effettua il prestito interbibliotecario assicurando all'utente che ne fa

richiesta, il reperimento di volumi non posseduti dalla biblioteca. Eventuali oneri a carico dell'utente dipendono dalle richieste della biblioteca prestante. Il personale comunicherà tempestivamente gli eventuali costi del servizio.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito interbibliotecario con biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Immediato
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 6 giorni lavorativi
	Costo del servizio	Dipende dalla Biblioteca prestante; di norma non supera € 5 complessivi. La Biblioteca informa il lettore sulle modalità e i costi al momento della richiesta.
Prestito interbibliotecario con biblioteche della rete nazionale	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Entro 5 giorni lavorativi
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 10 giorni lavorativi
	Costo del servizio	Dipende dalla Biblioteca prestante. Se è superiore a €5 il lettore viene avvisato prima di confermare la richiesta.
Document Delivery (riproduzioni documenti presso altre biblioteche)	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Immediato
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante e dalle modalità di invio (posta ordinaria o fax)
	Costo del servizio	Dipende dalla Biblioteca prestante. In genere il servizio è gratuito ma potrebbe essere richiesto il rimborso spese delle pagine fotocopiate più le spese di spedizione.
Prestito interbibliotecario internazionale	Non si effettua	Le richieste vengono inviate /reindirizzate alla Biblioteca Classense di Ravenna

### **Emeroteca (consultazione di quotidiani e periodici)**

La Biblioteca Comunale di Misano Adriatico mette a disposizione dei propri utenti 4 quotidiani e numerose riviste.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta da parte dell'utente. Le annate precedenti delle riviste sono conservate in magazzino ed è necessario farne richiesta al bibliotecario. La consegna avviene entro 10 minuti dalla richiesta.

Il lettore si impegna a conservare correttamente le riviste e i quotidiani in consultazione. L'utente che

provoca danni al documento è tenuto al riacquisto immediato o a rifondere il valore di mercato del documento danneggiato. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato. Non si effettuano prestiti dei quotidiani.

## Consultazione

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Consultazione di quotidiano e periodici	Tempo di consegna	Immediato per l'annata in corso.

## Prestito

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Prestito di periodici	Tempo max di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	Nessun limite
	Durata del prestito	31 giorni
Proroga del prestito	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità di richiesta di proroga	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica
	Durata della proroga	15 giorni
	Limitazioni alla proroga	Sono esclusi i documenti in consultazione e i materiali prenotati
Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità di prenotazione	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica; prenotazione tramite il servizio OPAC
	Costo del servizio	Gratuito
	Telefonata di avviso dopo il rientro del documento prenotato	Entro 2 giorni lavorativi dal rientro
	Tempo entro il quale ritirare il documento	Entro 4 giorni lavorativi
Sollecito prestiti scaduti	Tempo	dopo almeno 5 giorni dalla scadenza
	Modo	Avviso scritto, oppure comunicazione di persona, via e-mail, telefonica

## Suggerimento d'acquisto (Desiderata)

La Biblioteca accetta suggerimento d'acquisto da parte dei lettori e rende noti i criteri con cui vengono accolti o respinti. In linea di massima, le proposte vengono accolte in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Suggerimento d'acquisto	Modo	Richiesta nello spazio dei servizi al lettore dell'OPAC oppure sui moduli disponibili in Biblioteca
	Limite	Non si accolgono richieste incoerenti con le finalità della Biblioteca.
	Tempi	Risposta entro 1 mese.
	Costo	Nessuno

## Riproduzioni

La Biblioteca mette a disposizione almeno una macchina fotocopiatrice con stampa in bianco e nero.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Fotocopie	Tempi	Di norma immediati e comunque entro un ora dalla richiesta
	Limiti	Accesso riservato ai lettori iscritti alla rete bibliotecaria di Romagna e limitatamente ai documenti posseduti dalla Biblioteca. Il servizio di riproduzione è conforme a quanto previsto dalla legge italiana ed alle direttive europee sul diritto d'autore. Per i documenti di pregio o rari la richiesta deve essere autorizzata dal bibliotecario in base allo stato di conservazione del documento.
	Costo	Secondo le tariffe stabilite dalla Giunta Comunale

## Catalogo elettronico in linea (OPAC)

La Biblioteca garantisce a tutti la consultazione libera e gratuita del catalogo denominato **OPAC**: sigla che

definisce il Catalogo in linea della Biblioteca a disposizione di tutti.

In Biblioteca almeno 1 punto di consultazione è riservato, senza formalità, alla libera consultazione dei cataloghi in linea.

Il catalogo è consultabile anche dai computer personali collegandosi via internet all'indirizzo

<http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpac/Opac>

oppure tramite il sito della Biblioteca: <http://www.biblioteca.misano.org>.

I bibliotecari forniscono in tempo reale **assistenza e consulenza** per avviare il lettore alla ricerca sul catalogo, prestando particolare attenzione nel favorire l'autonomia del lettore nella ricerca.

Per una assistenza più complessa la Biblioteca organizza, su richiesta di piccoli gruppi, visite guidate e brevi cicli di orientamento all'uso del catalogo in linea.

## Servizi multimediali (Internet, Wi-Fi, TV)

Sono disponibili **quattro postazioni** per la visione di DVD e CD-ROM e per l'ascolto di CD audio, **una TV** munita di digitale terrestre, satellitare, lettore cd+vhs ed infine **una TV** con lettore cd+vhs nella ludoteca.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti **sette postazioni** per l'accesso **gratuito a INTERNET**.

Il servizio internet è utilizzabile:

- \* da tutti i cittadini maggiorenni indipendentemente dalla loro residenza previa iscrizione alla biblioteca di Misano Adriatico o alle altre biblioteche della Rete di Romagna
- \* Dai minori di età compresa tra i 14 e i 18 anni purchè autorizzati dai genitori con l'apposito modulo.
- \* Dai minori di 14 anni purchè accompagnati da un adulto.

Per usufruire del servizio, l'utente deve presentare la tessera d'iscrizione. Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione 60 minuti al giorno utilizzabili in una o più sessioni di lavoro. E' consentito il download su supporti personali (floppy disk o chiave USB). Le postazioni sono gestite da un apposito programma che elabora le password d'accesso e permette di identificare l'utente ed il tempo di utilizzo a disposizione allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente dal sistema.

Per ragioni tecniche la Biblioteca non è in grado di garantire la riservatezza dei percorsi di ricerca.

Il personale non offre assistenza di base per la navigazione Internet. Le sanzioni previste per la violazione delle disposizioni di utilizzo del servizio sono dettagliatamente espone nella sala Internet.

E' attivo il servizio di connessione alla rete **wi-fi**. Il servizio è promosso con l'obiettivo di migliorare l'accesso dei cittadini all'informazione e alla conoscenza facilitando le attività di studio, ricerca e documentazione. Il servizio è fruibile durante gli orari di apertura della Biblioteca, gratuito e non limitato temporalmente.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Consultazione del catalogo (OPAC)	Tempo di attesa	Nessuno se la postazione è libera
	Numero di postazioni riservate	1
	Costo	Nessuno
Connessione ad internet	N° postazioni riservate ai lettori	7
	Modo	Senza prenotazione per un max di 60 minuti per persona al giorno.
	Costo	E previsto solo un rimborso spese per le stampe secondo le tariffe stabilite dalla Giunta Comunale
Connessione Wi-Fi	N° postazioni	Illimitato – l'utente eccede tramite i propri dispositivi
	Modo	Libero
	Costo	Nessuno

### Educazione all'uso dei servizi Internet e OPAC

L'assistenza e la consulenza veloce da parte dei bibliotecari è immediata quando l'affluenza di pubblico lo consente.

E' comunque garantito il supporto per ricerche bibliografiche semplici e per ripristinare la corretta funzionalità delle attrezzature. Per disfunzioni imputabili ai programmi gestionali (SW) è immediata la

richiesta di intervento dei servizi tecnici.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite in Internet né ha la possibilità di controllare la qualità delle risorse rese disponibili in ogni momento.

In caso di interruzioni del servizio per cause non dipendenti dalla Biblioteca, il personale s'impegna a darne comunicazione in modo tempestivo ai lettori.

### **Gli standard di qualità del servizio bibliotecario**

Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono determinati tenendo conto di quelli definiti dalla Regione Emilia Romagna ai sensi della L.R. 18/2000.

Gli indicatori di misurazione della qualità erogata dal servizio verranno rilevati annualmente sulla base dei dati statistici forniti al Polo SBN della rete Bibliotecaria di Romagna.

#### ***Indicatori***

Consistenza patrimonio librario e documentario Acquisto annuo documenti Prestiti Prestiti interbibliotecari Iscritti attivi	Nuovi iscritti Prenotazioni servizio internet Contatti servizio reference Iniziative di promozione della lettura e culturali Suggerimenti, segnalazioni, reclami da parte degli utenti
---	--

#### **Progetti di miglioramento**

La biblioteca nell'ambito della sua funzione che è quella di mirare ad una la crescita socio-culturale della comunità, si assume l'impegno di organizzare rassegne culturali su temi di attualità, catalogazione on-line di tutti i periodici, miglioramento complessivo dei rapporti con gli utenti, definizione più esatta degli standard di qualità da garantire.



Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

## MODULO DI RECLAMO

Gentile utente,  
se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente, se le sue aspettative sono state deluse, se per qualunque motivo i servizi della biblioteca non sono stati all'altezza di quanto previsto nella carta dei servizi, la preghiamo di specificare per quali ragioni, e di compilare il presente modulo.

Servizio interessato:

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio:

.....

qualità del servizio reso:....

.....

mancato rispetto dei tempi:

.....

comportamento del personale:

.....

altro (specificare):

..... Data e  
ora in cui si è verificato il disservizio:

.....

Eventuale richiesta di rimborso  
(solo nel caso di servizio a pagamento):

.....

Eventuali suggerimenti:

.....

La biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Nome

Cognome

n. tessera

Indirizzo

e-mail

Telefono

Firma

data

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per

l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.