

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE
DI MONFALCONE**

Logo Comune

logo biblioteca

Logo Sistema

Indice

1.LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 I principi
- 1.2 Gli obiettivi

2. STRUMENTI PR L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- 2.1 La sede, orario di apertura al pubblico, accesso ai locali ed ai servizi
- 2.2 Le raccolte documentarie
- 2.3 Il personale
- 2.4 Le risorse economiche e strumentali

3. SERVIZI OFFERTI

- 3.1 Consultazione in sede
- 3.2 Ricerca bibliografica
- 3.3 Prestito e prestito interbibliotecario
- 3.4 Consulenza bibliotecaria (reference)
- 3.5 Servizi on line
- 3.6 Informazioni inerenti i servizi
- 3.7 Sito web
- 3.8 Servizi di riproduzione e videoscrittura
- 3.9 Internet
- 3.10 Promozione alla lettura
- 3.11 Attività culturali

4. PARTECIPAZIONE DEI LETTORI ALLA VITA DELLA BIBLIOTECA

- 4.1 Proposte di acquisto
- 4.2 Doni
- 4.3 Lettori volontari

5. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

- 5.1 Standard di qualità
- 5.2 L'ascolto dell'utenza e la valutazione del servizio
- 5.3 L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

6. DIRITTI E DOVERI

1.LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelarne le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

La carta rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurandone la qualità sulla base degli standard professionali definiti a livello regionale, nazionale ed internazionale.

La carta dei servizi della Biblioteca di Monfalcone si completa con la Carta dei Servizi del Sistema bibliotecario della Provincia di Gorizia alla quale si fa esplicito riferimento per l'enunciazione dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, accessibilità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

1.1 I principi

La biblioteca di Monfalcone è una biblioteca di pubblica lettura, costituisce per la comunità cittadina il primo punto d'accesso all'informazione e alla documentazione e rappresenta una risorsa di formazione e crescita culturale costantemente aggiornata e a disposizione di tutti.

Per sostenere ciascun cittadino nell'esercizio dei propri diritti e nel perseguimento del proprio miglioramento culturale, sociale ed economico mette a disposizione tutte le fonti informative a prescindere dalla loro natura materiale.

Promuove la collaborazione bibliotecaria, istituzionale e sociale. La biblioteca di Monfalcone fa parte del Sistema Bibliotecario della provincia di Gorizia e collabora come centro di informazione con le associazioni, gli enti, le istituzioni culturali e le scuole di ogni ordine e grado operanti sul proprio territorio. scuole di ogni ordine e grado.

.La biblioteca comunale opera per garantire il diritto ai cittadini alla lettura, all'informazione e alla documentazione, intese come strumenti per l'apprendimento personale, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale sia ei singoli sia dei gruppi sociali. Per raggiungere tali finalità la biblioteca è impegnata a rimuovere ogni ostacolo derivante da condizioni di difficoltà per cause personali o sociali, comprese le barriere architettoniche. Ciò al fine di assicurare a tutti il pieno esercizio del diritto di accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura ed all'informazione.

1.2 Gli obiettivi

Costituiscono obiettivi specifici della biblioteca:

- organizzare patrimonio e servizi in funzione dell'interesse per l'identità culturale locale, ed insieme all'apertura verso le altre culture, favorendo in questo modo sia la conservazione dell'identità specifica sia l'interrelazione.
- curare in modo particolare il pubblico dei ragazzi, per creare un'abitudine alla lettura fin dalla tenera età, allestendo sale e patrimonio a loro dedicati, collaborando a fini promozionali con gli istituti scolastici di ogni ordine, aderendo al progetto nazionale "Nati per Leggere";

2.STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1 Sede, orario di apertura al pubblico, accesso ai locali ed ai servizi

La Biblioteca comunale di Monfalcone, istituita nel 1960, attiva dal 1965 nella sede del Palazzetto veneto di Via Sant'Ambrogio 12, nel corso del 2005 è stata "rifondata" nell'edificio ristrutturato di via Ceriani 10, fino ad allora sede di istituti scolastici, alternatisi nel tempo, ultimo dei quali l'Istituto Tecnico Industriale "G. Marconi".

La nuova Biblioteca, attualmente estesa su 2.369 mq, conta un patrimonio di oltre 70.000 documenti tra volumi, cd musicali e DVD, quotidiani e riviste.

Grazie alla sua centralità è facilmente raggiungibile, dispone di rampe di accesso per disabili e di due ascensori tra il piano terra, il mezzanino e il secondo piano, offre spazi parcheggio per biciclette ed un posteggio riservato ai soggetti diversamente abili.

Dispone di 121 posti a sedere dislocati in tutti gli spazi della biblioteca.

Le due aree prestito e informazioni dedicate rispettivamente agli adulti e ai ragazzi sono ubicate in prossimità degli ingressi mentre il patrimonio bibliografico è dislocato sui tre piani della biblioteca.

La Sala conferenze della Biblioteca è destinata ad accogliere conferenze e riunioni con presenza di pubblico, ed ha una capacità ricettiva totale massima di 90 persone, di cui 2 posti riservati a disabili.

La concessione per l'utilizzo della sala può essere rilasciata anche a terzi, limitatamente alle associazioni apolitiche prive di scopi di lucro, alle associazioni sindacali, ad altri enti pubblici per convegni, incontri e dibattiti di carattere culturale, con le modalità e le tariffe d'uso previste da specifico regolamento, approvato dalla Giunta Comunale.

Orario di apertura al pubblico

La Biblioteca è aperta al pubblico per 51 ore a settimana:

da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 19.00 ed il sabato mattina dalle 9.30 alle 13.00.

La biblioteca è chiusa il 21 novembre, in occasione del Patrono della città. Chiude alle ore 13.00 del 24 dicembre, 31 dicembre e l'ultimo giorno di Carnevale.

Durante il periodo estivo può osservare un periodo di chiusura per operazioni di riordino del materiale.

Accesso ai locali e ai servizi

I servizi della biblioteca di Monfalcone sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.

L'accesso ai locali e ai servizi è libero e gratuito.

Nell'atrio di ingresso sono disponibili degli armadietti nei quali è possibile lasciare zaini, borse, bagagli; la biblioteca non è responsabile di oggetti e libri personali smarriti o lasciati incustoditi.

2.2 Le raccolte documentarie

Quale centro informativo locale, la biblioteca rende disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione. L'uso dei materiali è aperto e libero per tutti, fatte salve le misure adottate a garanzia della sicurezza e dell'integrità del patrimonio. Le raccolte tendono a rappresentare gli interessi e i punti di vista delle diverse fasce d'età, cultura ed interessi, comprendono tutti i supporti: dai materiali tradizionali alle nuove tecnologie. Sono pertanto disponibili presso la biblioteca di Monfalcone: libri, riviste, dvd, cd rom, CD musicali, audiolibri, carte geografiche.

Quasi tutte le collezioni sono collocate a scaffale aperto in modo da facilitare la ricerca da parte degli utenti. Il materiale è quindi a portata di mano, ordinato sugli scaffali secondo il sistema di Classificazione Decimale Dewey, un metodo che consente di ordinare i testi in base alla disciplina cui appartengono e che viene rappresentata da semplici cifre riprodotte sul dorso di ciascun volume. Ogni utente può svolgere personalmente ed in piena autonomia le proprie ricerche, prelevare i libri dagli scaffali per sfogliarli, consultarli, leggerli, studiarli e lasciarli infine sui tavoli presenti in tutte le sale. Sarà cura del personale ricollocarli a scaffale salvaguardando l'ordine delle raccolte e la facilità d'accedervi.

Le raccolte sono oggetto di periodico aggiornamento affinché il patrimonio bibliografico nel suo complesso rifletta costantemente gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

Al fine di agevolare la ricerca al lettore, i volumi sono contrassegnati da apposito bollino applicati sul dorso di ciascun libro, che ne distinguono immediatamente la tipologia (ad esempio gialli, fantascienza, teatro, cinema, sezione locale, e per la sezione ragazzi fiabe, primi libri, prime letture ecc.)

Il patrimonio della biblioteca è suddiviso in **sezioni**:

Letteratura: è il nucleo di patrimonio bibliografico di maggior consistenza, organizzata per lingua dell'autore, genere (poesia, prosa, teatro) e successivamente per periodo storico ed autore in ordine alfabetico.

Saggistica È collocata a scaffale per materia.

Opere di consultazione :Ubicata al primo piano presso la sala studio. Raccoglie opere a carattere enciclopedico, giuridico, dizionari, monografie particolari ed è contrassegnata da un bollino raffigurante un lucchetto, in quanto il materiale è consultabile solo in sede.

Sezione locale: raccoglie opere di interesse locale e opere che trattano tutti gli aspetti della cultura regionale nonché opere di letteratura di autori locali in lingua friulana e bisiaca. I volumi che illustrano in modo particolare la storia e la società monfalconese sono contrassegnati da un bollino raffigurante "La Rocca" di Monfalcone.

Giornali e riviste: tra quotidiani e riviste offre oltre 80 testate, di cui alcune in lingua straniera.

Tutte le testate sono disposte a scaffale aperto e sono disponibili per la libera consultazione. I quotidiani sono esclusi dal prestito; le riviste sono ammesse al prestito per un periodo di 15 gg rinnovabili ad eccezione dell'ultimo numero presente in biblioteca che è escluso dal prestito.

Sezione Bambini e ragazzi: area dedicata ai lettori dagli 0 ai 16 anni con spazi di lettura informali e sedute studio, il materiale è disposto secondo fasce età e aree tematiche così da incentivare l'autonomia dei ragazzi.

In questa sezione sono stati evidenziati due scaffali:

Lo scaffale Genitori e figli : una collezione di testi dedicata ai genitori e agli educatori per favorire la conoscenza e la riflessione su alcuni temi legati alla cura e all'educazione dei bambini (attesa, nascita, puericultura, alimentazione, psicologia infantile, temi legati all'adolescenza e ai problemi connessi all'essere genitore).

Lo scaffale Frontiere: dedicato a lettori della fascia d'età 14-18 anni, propone una selezione di libri che raccoglie la migliore letteratura giovanile presente sul mercato unitamente ad alcuni volumi selezionati dai bibliotecari tra le opere appartenenti all'area adulti ritenute più appropriate per temi e stile ai gusti, agli interessi ed alle esigenze degli adolescenti. Accanto all'offerta libraria propone anche una scelta di film e cd musicali di qualità basata su suggerimento dei ragazzi stessi.

Multiculturale

La sezione raccoglie volumi di narrativa in nove lingue diverse (inglese, francese, tedesco, spagnolo, croato, russo, rumeno, albanese, bengalese, cinese), saggi dedicati ai temi dell'immigrazione e dell'integrazione culturale, dizionari, una collezione di corsi di lingua italiana per stranieri e corsi di lingue straniere per italiani, narrativa in lingua italiana di autori appartenenti a paesi extraeuropei. La collezione libraria, è corredata da una raccolta di film su DVD dedicati ai temi dell'immigrazione, da una collezione di cd di musica etnica e da un'appendice per bambini collocata presso la sala ragazzi.

Multimediale (film e musica)

Raccoglie in apposita saletta una consistente quantità di documenti multimediali tra film e musica (CD e DVD); in particolare CD di musica classica, pop e rock e opere liriche, film su dvd e documentari su dvd principalmente relativi a storia della filosofia, storia della letteratura e divulgazione scientifica.

Fumetti

La raccolta testimonia la migliore produzione grafica di carattere nazionale ed internazionale, raccoglie i classici del fumetto italiano per ragazzi, le migliori graphic novel del panorama internazionale, una selezionata collezione di manga, le migliori opere del fumetto franco-belga fino alle nuove frontiere del graphic journalism.

Guide turistiche: comprende guide turistiche in costante aggiornamento, guide per escursioni in montagna ed in mountain bike nonché volumi di narrativa di viaggio, carte topografiche Tabacco.

Sezione ipovedenti

Destinata a utenti affetti da disabilità visive. È costituita da romanzi e saggi stampati a grandi caratteri e di una collezione di audiolibri (registrazioni audio di opere letterarie lette ad alta voce da un attore o da uno speaker) disponibili per il prestito.

2.3 Il personale

La biblioteca comunale è un'unità operativa del Comune di Monfalcone, facente parte del Servizio Attività culturali dell'Area Servizi Culturali e sociali.

La gestione della biblioteca è garantita da operatori dipendenti del Comune di Monfalcone e da operatori dipendenti da un Raggruppamento temporaneo d'impresa aggiudicatario di apposita gara di appalto che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca

2.4 Le risorse economiche e strumentali

La programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Monfalcone (Relazione previsionale e programmatica, Bilancio di previsione, Piano esecutivo di gestione)

La biblioteca si attiva annualmente per incrementare le risorse ordinarie attraverso la ricerca di risorse straordinarie, con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto spettro di intervento, mediante ricerca di finanziamenti pubblici e privati e sponsorizzazioni.

3. I SERVIZI OFFERTI

3.1 Consultazione in sede

Per la consultazione dei materiali e lo studio è possibile usufruire degli appositi spazi allestiti nelle sale della biblioteca, in particolare della sala studio sito al primo piano dell'edificio.

3.2 Ricerca bibliografica

Per favorire la circolazione libraria e consentire agli utenti di tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario di accedere al patrimonio bibliografico comune, la biblioteca di Monfalcone dispone di un catalogo elettronico collettivo consultabile presso ogni sede e via Internet, aggiornato in tempo reale. Il catalogo, denominato BiblioGo è consultabile on line dal sito <http://bibliogo.ccm.it>

3.3. Prestito e prestito interbibliotecario

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessario richiedere la tessera d'iscrizione.

La tessera è personale, non cedibile ad altri, gratuita, valida per tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario ed è rilasciata previa presentazione di un documento valido di identità.

Per i minori la richiesta della tessera deve essere sottoscritta anche da un genitore o da un tutore legale.

Tutte le operazioni di prestito ed interprestito (durata, rinnovi, ritardi, quantità di documenti destinati al prestito, esclusioni dal prestito, restituzioni dei documenti, danneggiamento o smarrimento di documenti) sono regolamentati dal "Regolamento del servizio di prestito" adottato da tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provincia di Gorizia.

Il prestito librario ha una durata di 30 giorni, è prorogabile anche telefonicamente o via mail, fino a due volte, purché l'opera non sia prenotata da altro utente.

Il lettore potrà ricevere in prestito da ciascuna biblioteca del Sistema bibliotecario un numero di opere definito dal Comitato Tecnico dei bibliotecari, ed aggiornato annualmente.

Il prestito del materiale multimediale è consentito per un massimo di 5 unità, in aggiunta al materiale cartaceo, ed ha la durata di 10 giorni. Il prestito delle riviste è ammesso per un massimo di tre fascicoli contemporaneamente in aggiunta al materiale librario ed elettronico ed ha la durata di 15 giorni.

Il lettore può restituire i libri presso una qualunque delle biblioteche del Sistema Bibliotecario, entro 7 giorni dopo la scadenza del prestito.

Qualora il termine del prestito sia scaduto e sanzionabile, l'utente è tenuto a restituire l'opera direttamente alla biblioteca cui questa appartiene.

L'utente che restituisce con un ritardo superiore a 7 giorni i documenti della biblioteca è tenuto al versamento di una somma di Euro 2,50 per documento a partire dal 8° e fino al 30° giorno di ritardo. Dal 31° giorno di ritardo sarà escluso dal prestito, senza ulteriori comunicazioni, in tutte le biblioteche del SB finché non avrà regolarizzato la sua situazione.

Il lettore che non riconsegna i documenti ricevuti in prestito o li danneggia in modo rilevante è tenuto al reintegro delle opere o di altri documenti di pari valore, se irreperibili, su indicazione della biblioteca. Il mancato reintegro entro 30 giorni comporterà l'esclusione dal prestito.

Il prestito interbibliotecario extra Sistema

Il servizio di prestito di opere reperibili fuori dalla Provincia di Gorizia è gestito dalla Biblioteca centro sistema, presso il Consorzio Culturale del Monfalconese; le spese relative sono a carico dell'utente.

3.4 Consulenza bibliotecaria e documentaria (Reference)

Il servizio di informazioni ed assistenza al pubblico consente l'accesso, con l'aiuto dei bibliotecari, a tutte le risorse informative presenti in sede, possedute da altre biblioteche e reperibili in rete. È possibile richiedere non solo informazioni di carattere bibliografico e giuridico, ma anche riguardanti i servizi forniti, i materiali posseduti, gli strumenti e le tecniche di ricerca e i consigli di lettura.

Gli utenti possono richiedere informazioni sulla disponibilità di documenti e materiali in biblioteca, sullo stato dei loro prestiti e prenotazioni sia tramite telefono sia tramite posta elettronica: biblioteca@comune.monfalcone.go.it. Le stesse informazioni possono anche essere visualizzate dal catalogo elettronico collettivo, le cui funzionalità sono elencate al punto 3.5

3.5 Servizi on line

La biblioteca comunale garantisce l'accesso al patrimonio informativo di tutte le biblioteche della rete del Sistema Bibliotecario mediante il catalogo elettronico collettivo consultabile presso ogni biblioteca e via Internet (<http://bibliogo.ccm.it>). L'utente può gestire autonomamente, da qualsiasi computer connesso a Internet, da casa sua e da tutte le postazioni al pubblico molte delle funzioni che fino ad oggi potevano essere svolte esclusivamente dal bibliotecario, in particolare:

- controllare tutti i prestiti registrati a proprio nome
- richiedere in prestito un libro o qualsiasi altro materiale
- prenotare dei libri/documenti/film in prestito
- rinnovare i prestiti, se non ci sono prenotazioni pendenti
- aggiornare la password e i dati personali
- creare scaffali virtuali personali, in cui raccogliere le informazioni sui libri che interessano
- delineare il proprio profilo, segnalando gli interessi di lettura
- consultare bibliografie su specifici argomenti
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalla biblioteca
- commentare e votare i libri/documenti/film

Per utilizzare i Servizi On Line è necessario:

- essere iscritti alla biblioteca
- aver ritirato la propria password

La password viene consegnata ai nuovi iscritti al momento dell'iscrizione; gli utenti già iscritti devono invece aggiornare i propri dati e ritirare di persona la propria password presso la biblioteca di iscrizione.

Per utilizzare i Servizi On Line da Internet è inoltre necessario avere indicato un indirizzo di posta elettronica nel campo "E-mail" del proprio Profilo Utente.

3.6 Informazioni inerenti le attività culturali

La biblioteca informa i propri utenti e la cittadinanza con continuità sulle attività di promozione della lettura ed eventi culturali organizzati dalla biblioteca stessa; tale informazione avviene attraverso differenti canali:

- Bacheche interne alla biblioteca
- Sito della biblioteca www.bibliotecamonfalcone.it
- Sito del Comune www.comune.monfalcone.go.it
- Pagina web della biblioteca di Monfalcone sul sito Sistema bibliotecario in provincia di Gorizia, accessibile attraverso il sito <http://bibliogo.ccm.it>
- Organi di stampa locali

3.7 Sito web

La biblioteca gestisce un portale www.bibliotecamonfalcone.it che consente di accedere “in remoto” non solo ai cataloghi bibliografici ma anche, tra l’altro, a bibliografie tematiche mensili, ad una selezione di siti informativi nonché a servizi personalizzati. Sul sito sono reperibili i servizi offerti, le norme regolamentari, la modulistica e l’archivio di tutte le iniziative ed attività svolte dalla biblioteca dal 2008, anno di attivazione del portale, ad oggi.

3.8 Servizio di riproduzione e videoscrittura

E’ possibile riprodurre a scopo personale e di studio solo documenti appartenenti al patrimonio bibliografico della biblioteca di Monfalcone, non ammessi al prestito, nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d’autore, che consentono di fotocopiare al massimo il 15% del contenuto di un libro o di una rivista.

Il servizio di riproduzione è svolto dagli operatori ed è a pagamento, sulla base di tariffe stabilite annualmente dalla Giunta municipale

E’ prevista la possibilità di comporre e stampare testi propri tramite i programmi di videoscrittura sulle postazioni a libero accesso; tale servizio è gratuito salvo il costo delle eventuali stampe, possibili esclusivamente su fogli di formato A4 e in bianco e nero.

3.9 Internet

L’accesso al servizio internet è duplice: tramite postazioni fisse e tramite connessione wifi

Sono a disposizione dell’utenza sei postazioni, di cui due nella Sezione ragazzi

Il servizio è a pagamento con un costo orario, utilizzabile anche in modo frazionato, secondo tariffe stabilite dalla Giunta comunale; prevede una registrazione su apposito software da parte dell’operatore.

La navigazione da parte degli utenti minori è consentita previa sottoscrizione della specifica autorizzazione, alla presenza di un operatore, da parte di un genitore o di chi ne fa le veci, dopo aver preso visione del Disciplinare che regola l’accesso al servizio internet e delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete. La consultazione di internet da parte dei minori di anni 12 compiuti è consentita solo se accompagnati.

E’ attiva anche un’area wi-fi: la gestione dell’accesso ad Internet tramite wifi è amministrato dalla Provincia di Gorizia.

3.10 Promozione alla lettura

La biblioteca realizza attività di animazione e di promozione alla lettura, nel rispetto delle diversità e della multiculturalità, con particolare attenzione per i bambini e ragazzi nelle fasce d’età 0-16. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia a frequenza libera per bambini e famiglie in orario extrascolastico.

Le attività svolte sono: cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età, laboratori, animazioni, staffette di lettura, realizzazione di bibliografie tematiche.

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 ed i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi ed alle richieste degli insegnanti. E' necessaria la prenotazione.

La biblioteca segnala con particolare evidenza i libri di recente acquisto mediante l'esposizione in appositi scaffali posti dinanzi al bancone prestiti ed offre proposte di lettura tematiche con l'esposizione dei libri su appositi scaffali e con appositi depliant riportanti indicazioni bibliografiche e brevi abstract dei testi segnalati.

3.11 Attività culturali

La biblioteca è centro di produzione culturale, un luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. Organizza incontri culturali, conferenze, ed altre iniziative volte a promuovere la lettura, l'informazione, l'educazione permanente, nel rispetto della diversità e della multiculturalità. Organizza annualmente una o più rassegne di incontri con autori e presentazioni di opere di narrativa, poesia, saggi di storia locale, tesi di laurea relative al territorio e ricerche scientifiche.

4. Partecipazione dei lettori alla vita della biblioteca

4.1 Proposte di acquisto

La biblioteca accetta e favorisce le proposte di acquisto da parte degli utenti per i documenti non presenti in biblioteca o nelle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario della provincia di Gorizia. I libri proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità e le disponibilità finanziarie della biblioteca. Le richieste vengono presentate direttamente al banco prestiti per incentivare l'utilizzo diretto della biblioteca e per consentire all'operatore di verificare immediatamente la reale assenza del documento in tutte le biblioteche e la disponibilità sul mercato editoriale. Non si accettano proposte di acquisto di film e musica e di best seller.

Ogni proposta di acquisto sarà attentamente vagliata e se accolta avrà una linea prioritaria di catalogazione e trattamento affinché i materiali siano resi disponibili per il ritiro prima possibile. I richiedenti saranno avvisati tramite sms ed il documento sarà a loro disposizione per 10 giorni.

4.2 Doni

I doni di singoli libri 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 arricchiscono ed integrino le collezioni già presenti. Il materiale donato ed accettato entra a far parte del patrimonio della biblioteca ed è sottoposto alla gestione ordinaria del patrimonio (catalogazione, collocazione, restauro, scarto ecc.,)

L'offerta di materiali già presenti nelle biblioteche è accolta quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono essere destinati anche ad altre biblioteche o istituzioni culturali oppure essere proposti al "Mercatino del libro usato" allestito mensilmente in biblioteca.

La consegna dei doni è a carico del donatore, salvo particolari situazioni che di volta in volta devono essere verificate e concordate.

4.3 Lettori volontari

La biblioteca organizza e coordina anche il gruppo di lettori volontari “Lettori in cantiere” che prestano la loro collaborazione durante tutte le attività di promozione alla lettura organizzate dalla biblioteca sia in sede, sia nelle scuole o attività culturali che si svolgono all’aperto.

L’adesione al gruppo può avvenire in qualsiasi momento presentandosi in biblioteca e dando la propria disponibilità ad essere contattati via mail. Il volontario è invitato a partecipare a momenti formativi proposti dalla biblioteca ed alle riunioni mensili del gruppo.

5. Valutazione del servizio

5.1 Standard di qualità :

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la biblioteca ha individuato, per i servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con **standard di qualità** si intende un indicatore concreto e misurabile in grado di valutare i servizi offerti dalla biblioteca, in modo da garantire un livello qualitativo più alto possibile; il livello di qualità può variare nel tempo e la biblioteca si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi ed a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti potranno presentare reclamo secondo le modalità previste nel paragrafo apposito. Una volta verificato il reclamo ed attestata la qualità, la biblioteca metterà a disposizione entro 30 gg un indennizzo a scelta, secondo disponibilità, tra:

- a) un buono valido per la navigazione di 3 ore in Internet
- b) un buono valido per 30 fotocopie
- c) uno o più testi proposti per il mercatino del libro usato per un valore complessivo pari all’entità economica delle altre forme di indennizzo

STANDARD DI QUALITA'

Servizio offerto	Descrizione	Standard di qualità(tempistica)	obiettivo	indennizzo
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito	Massimo entro 15 minuti	100%	Previsto
Prestito locale	Reperibilità del libro/documento presente in biblioteca di Monfalcone o comunicazione della non disponibilità dello stesso	Entro 2 gg. lavorativi	95%	Previsto
	Ricerca di singolo documento presente o comunicazione di eventuale reperibilità in altre sedi se non presente in biblioteca	immediato	100%	Previsto
Prestito interbibliotecario di sistema	Ricerca in catalogo ed invio richiesta ad altra biblioteca	Immediata	100%	
	Tempo trascorso tra la richiesta ed il ricevimento del documento dall'altra biblioteca	10 gg (Tempistica legata ai tempi di lavorazione delle singole biblioteche)	80%	
	Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da una altra biblioteca ed invio del documento	Entro 10 gg	95%	
	Periodo di tempo entro il quale il lettore viene avvisato della disponibilità del documento	Entro 24 h (salvo cause imputabili al software e/o connessione)	95%	

Servizio offerto	Descrizione	Standard di qualità(tempistica)	obiettivo	indennizzo
Consultazione in sede	Consultazione autonoma del catalogo elettronico	Accessibilità immediata	95%	Non previsto
	Posti a sedere per la lettura e lo studio	Almeno 120	100%	Non previsto
	Numero di quotidiani garantiti nel giorno di uscita o distribuzione	Tutti	100%	Non previsto
Consulenza bibliografica e quick reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati e localizzazione del documento	Immediata fino ad un max di 2 documenti	95%	Non previsto
Reference avanzato	Ricerche di particolare complessità, specialistiche e legislative tramite utilizzo di banche dati specialistiche.	Max 5 gg lavorativi	95%	Non previsto
Reference on line	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	Max 5 gg lavorativi	95%	Non previsto
Elaborazione bibliografie	Elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con eventuale fornitura di documenti previa specifica richiesta	Max 10 gg lavorativi	95%	Non previsto

Servizio offerto	Descrizione	Standard di qualità(tempistica)	obiettivo	indennizzo
Fotoriproduzione	Servizio di riproduzione esclusivamente del materiale non prestabile, fino ad un max di 5 pagine; per richieste superiori si rimanda al reference avanzato	Immediato	95%	Non previsto
Internet	Iscrizione: intervallo tra richiesta e rilascio credenziali di accesso	Immediato	100% (salvo cause imputabili al software e/o connessione)	Previsto
	Navigazione: durata massima di navigazione della sessione giornaliera	1 ora	100% (salvo cause imputabili al software e/o connessione)	previsto
Organizzazione di iniziative e eventi culturali	N. di attività di promozione della lettura e della conoscenza del territorio, organizzate annualmente quali: presentazioni di libri/incotnro con gli autori, rassegne a tema, conferenze, letture animate, visite guidate, ecc.	Almeno 6 di cui n. 3 relative alla sezione ragazzi	100%	Non previsto
Informazioni inerenti il servizio		Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 30gg.di calendario	100%	previsto

5.2 L'ascolto dell'utenza e la valutazione del servizio

I servizi forniti sono soggetti a valutazione attraverso periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, analisi e gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti che giungono alla Biblioteca e verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard prefissati contenuti nella Carta dei servizi.

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

5.3 L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

La Biblioteca comunale ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

La **segnalazione** è una comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità per far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

Il **reclamo** è una comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

Il **suggerimento** è una comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Non sono presi in considerazione reclami o segnalazioni anonime.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere consegnati al banco prestiti, inviati per posta ordinaria alle singole biblioteche o inviati via mail all'indirizzo

biblioteca@comune.monfalcone.go.it ; in alternativa possono anche essere presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Comune di Monfalcone (via Sant'Ambrogio 10).

6. I diritti ed i doveri

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

Il personale deve:

- qualificarsi e deve esporre il cartellino identificativo personale durante il servizio al pubblico;
- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna
- ascoltare, accettare e registrare i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta

L'utente deve:

- assumere atteggiamenti consoni all'ambiente, essere cortese, corretto/a, collaborativo/a con il personale.
- rispettare le regole e le scadenze della Biblioteca, pagare le tariffe/sanzioni previste;
- 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.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano. Può verificare in ogni momento lo stato delle richieste in corso, conoscere a quali biblioteche sono state indirizzate, chiedere ragione dei rimborsi spese che gli vengono richiesti per specifici servizi