



Comune di Carpaneto Piacentino

Provincia di Piacenza

**CARTA dei SERVIZI**  
**della**  
**BIBLIOTECA COMUNALE**

approvata con deliberazione di G.C. n. 36 del 31/03/2010  
e s.m. con deliberazione di G.C. n. 122 del 28/11/2013

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....P.3

LA BIBLIOTECA COMUNALE DI CARPANETO PIACENTINO: STORIA E PROGETTI P.4

### SERVIZI ALL'UTENZA

-	ACCESSO .....	p. 5
-	CONSULTAZIONE .....	p. 5
-	REFERENCE (O CONSULENZA BIBLIOGRAFICA).....	p. 5
-	ACCESSO AD INTERNET .....	p. 7
-	PRESTITO PERSONALE .....	p. 5
-	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO .....	p. 6
-	DOCUMENT DELIVERY .....	p. 7
-	PROMOZIONE DELLA LETTURA E ATTIVITÀ CULTURALI.....	p. 8
-	RIPRODUZIONE DOCUMENTI .....	p. 6
-	SEZIONE ADULTI .....	p.8
-	SEZIONE RAGAZZI .....	p.8
-	SEZIONE PERIODICI (EMEROTECA) .....	p.8
-	SEZIONE MULTIMEDIALE .....	p.8

### RAPPORTO CON L'UTENZA:

-	RECLAMI E SEGNALAZIONI .....	p. 9
-	SUGGERIMENTI D'ACQUISTO .....	p. 9
-	DONAZIONI.....	p. 9
-	BAMBINI IN BIBLIOTECA.....	p. 9
-	TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI.....	p. 9

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO..... p. 9

- STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI..... p.10

### ALLEGATI:

-	MOD.1 – MODULO RICHIESTA RIPRODUZIONI (e rilevazione tempo di attesa)	P.12
-	MOD.2 – MODULO PER PROPOSTE DI ACQUISTO .....	P.13
-	MOD.3 – MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	P.14

## **INTRODUZIONE**

### La finalità

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

La Carta rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurando la qualità nei confronti degli utenti dei servizi in genere, all'interno degli standard stabiliti nella Direttiva regionale<sup>1</sup> ed agisce sulla chiarezza del rapporto fra istituzione e fruitore del servizio e sulle strategie di miglioramento continuo del "prodotto" servizio.

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

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

### I principi a cui si ispira la Carta:

La biblioteca di Carpaneto Piacentino è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni e ai documenti. È un luogo di confronto per la pluralità delle opinioni, degli orientamenti di pensiero e delle idee ispirandosi al principio di democrazia sancito dalla Costituzione italiana e previsto dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica è un servizio di base, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

Attraverso la propria biblioteca comunale il Comune di Carpaneto Piacentino persegue i seguenti scopi:

- documentare nel modo più largo possibile la cultura nazionale e locale;
- documentare la cultura straniera con l'acquisto delle più importanti e significative pubblicazioni;
- favorire la crescita culturale individuale e collettiva, garantendo a tutti l'accesso agli strumenti di conoscenza, di informazione e di comunicazione;
- promuovere manifestazioni ed attività culturali divulgative;
- dare impulso all'associazionismo culturale e ricreativo;
- tutelare il patrimonio storico e culturale della comunità locale.

### La comunicazione con l'utente

La biblioteca mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione – aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori – per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

- il sito web, i servizi on-line e la posta elettronica;
- i servizi telefonici (con operatore);
- modulistica apposita.

---

<sup>1</sup> Deliberazione Giunta Regionale 3 marzo 2003, n. 309, Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

## **LA BIBLIOTECA COMUNALE DI CARPANETO PIACENTINO - STORIA E PROGETTI**

Nata nell'Aprile 1978 ubicata presso la Scuola media inferiore, la Biblioteca comunale di Carpaneto Piacentino è stata trasferita negli anni '90 dalla vecchia sede alla nuova presso il Palazzo Municipale.

Fin dalla sua nascita la Biblioteca si è orientata ad aumentare il patrimonio librario/documentario rivolgendo gli acquisti alle diverse categorie: adulti, ragazzi e bambini. Si è sviluppato negli anni un rapporto di collaborazione e di avvicinamento alla lettura con le scuole ed i servizi educativi presenti sul territorio, senza peraltro trascurare le altre tipologie di utenza, reale e potenziale, e le loro richieste.

Dal 2002 aderisce al servizio di **prestito interbibliotecario** organizzato e sostenuto dalla Provincia di Piacenza, permettendo così ai propri utenti di ricevere in prestito libri presenti in altre biblioteche del territorio piacentino ovvero, se non reperibile, del territorio extra provinciale ed extra nazionale.

Dal dicembre 2003 aderisce al **Polo bibliotecario piacentino**, la rete informatica delle biblioteche, provvedendo alla catalogazione dei materiali ed alla gestione dei servizi in forma cooperativa. Nell'ambito delle nuove attività avviate dal Polo nel 2006 ha reso disponibile alla propria utenza il servizio on-line (possibilità di richiedere o prenotare libri da una postazione remota).

Dal 2004 aderisce al progetto nazionale **Nati per Leggere**, dal 2005 al **Protocollo d'Intesa provinciale Nati per Leggere**. Nell'ambito di tale progetto la biblioteca ha attivato una stretta collaborazione con la pediatra di zona, dr.ssa Anna Turni e con il Consultorio dell'Azienda USL. Inoltre organizza periodici incontri di lettura, in biblioteca, presso lo studio pediatrico, al parco giochi, e laboratori ricreativi per bambini dagli 0 ai 6 anni. Sia le letture che i laboratori ricreati sono realizzati dal gruppo di lettori volontari Nati per Leggere. Provvede ad inviare periodicamente alle scuole interessate bibliografie aggiornate con consigli di lettura. Dal 2004 dona ad ogni nuovo nato un libro al fine di contribuire a diffondere la pratica della lettura.

Dal 2006 la biblioteca, consapevole delle potenzialità degli audiovisivi e dei multimedia e considerando l'accesso di questo tipo di materiale come un benevolente apporto al servizio, offre alla sua utenza una **sezione multimediale** che provvede ad incrementare annualmente.

La dotazione documentaria è attualmente di:

**23.223** volumi

**494** documenti multimediali (cd, musicassette, dvd, vhs)

**26** periodici in abbonamento

## **SERVIZI EROGATI**

La Biblioteca comunale di Carpaneto Piacentino eroga i seguenti servizi:

- a) Accesso alla biblioteca
- b) Consultazione
- c) Reference (o consulenza bibliografica)
- d) Prestito personale
- e) Prestito interbibliotecario
- f) Riproduzioni documenti
- g) Document delivery
- h) Accesso ad Internet (postazioni fisse e area WI-FI)
- i) Sezione adulti
- j) Sezione ragazzi
- k) Sezione periodici (emeroteca)
- l) Sezione multimediale
- m) Promozione della lettura, mostre, attività e pubblicazioni culturali

#### a) Accesso alla biblioteca

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un valido documento di identità (Carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.);

La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita e consente di usufruire di tutti i servizi erogati dalla biblioteca.

L'accesso ad internet è vincolato all'accettazione dell'apposito regolamento e al rilascio da parte della biblioteca di una login e password personali e non cedibili. Le tariffe attualmente si differenziano per adulti, studenti e accesso WI-FI.

#### b) Consultazione

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

I documenti presenti in biblioteca sono immediatamente accessibili da parte dell'utente e la loro consultazione è gratuita.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca.

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

Esiste un'apposita sezione dedicata a Cd audio, video VHS, DVD.

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

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

#### c) Reference (o consulenza bibliografica)

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi elettronici della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi online di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteca mette a disposizione.

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

La stampa dei risultati delle ricerche on line è a pagamento e le tariffe sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente, qualora l'informazione non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornirà le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altre istituzioni.

Per quanto riguarda le ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indicherà all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo.

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

La biblioteca adempie di consueto a tutte le richieste pervenute, nel caso che questo, per diversi fattori, non possa avvenire si pone come obiettivo di evaderne almeno il 70%.

#### d) Prestito personale

La biblioteca effettua servizio di prestito, ai sensi della LR 18/2000 il prestito dei documenti è gratuito.

Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un valido documento di identità (Carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.) indipendentemente dalla loro residenza.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà.

I genitori o altri adulti sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli o assistiti.

Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Il prestito del materiale librario viene concesso fino ad un massimo di 60 giorni con possibilità di proroga di altri 30 giorni e per un massimo di **6 libri** per persona; in tale numero di documenti sono comprese le guide turistiche le quali possono essere trattenute in prestito per un massimo di 15 giorni.

Il materiale multimediale (CD musicali, film in DVD o VHS, etc.) può essere prestato per 7 giorni con possibilità di proroga di altri 7 giorni e per un massimo di 3 documenti multimediali.

Sono di norma esclusi dal prestito:

- le enciclopedie, i dizionari, i repertori bibliografici;
- i quotidiani che sarà possibile consultare direttamente in Biblioteca;

- i documenti multimediali per i quali non siano trascorsi 18 mesi dal primo atto del diritto di distribuzione (art. 69 del D. Lgs 9 Aprile 2003 n. 68)

Non è possibile rinnovare il prestito di documenti prenotati da altri utenti.

È possibile prenotare i documenti già in prestito fino ad un massimo di 4 per volta. Il libro prenotato, nel momento in cui torna ad essere disponibile, resta a disposizione del richiedente per 7 giorni dall'avviso telefonico all'utente.

L'erogazione del servizio di prestito viene effettuata immediatamente a seguito della richiesta.

Per ritardi nella restituzione, dei documenti librari superiori a 60 giorni e dei documenti multimediali superiori a 30 gg., il bibliotecario avrà facoltà, a sua discrezione, di sospendere l'utente dal prestito.

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

In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere un documento di egual valore. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

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

#### e) Prestito intersistemico/interbibliotecario

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

Tale prestito è accessibile a tutti gli iscritti della biblioteca.

La biblioteca provvederà a contattare l'utente telefonicamente / via e-mail immediatamente all'arrivo del documento richiesto.

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

Al momento del ritiro del libro l'utente firma un modulo in cui dichiara di impegnarsi al rispetto della legislazione vigente in materia di riproduzioni.

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

Per ritardi nella restituzione superiori a 40 giorni il bibliotecario avrà facoltà, a sua discrezione, di sospendere l'utente dal prestito.

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

Il servizio di prestito intersistemico fra le biblioteche della provincia di Piacenza, aderenti al protocollo d'intesa, viene erogato dietro pagamento di € 1,50 a titolo di parziale rimborso dei costi di spedizione per ciascun libro richiesto.

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 8 giorni dal ricevimento.

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

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

Il servizio di prestito interbibliotecario con biblioteche extra provinciali è gestito direttamente dalla biblioteca di Carpaneto P.no.

Il servizio prevede il rimborso delle spese di spedizione, dei volumi in modalità "raccomandata pieghi di libri" salvo accordi tra biblioteca prestante e biblioteca richiedente.

La durata massima del prestito interbibliotecario è di norma di 30 giorni salvo altri accordi (proroghe o limitazioni).

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 30 giorni dal ricevimento.

La biblioteca di Carpaneto P.no si impegna, qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di tempo per la consegna.

#### f) Riproduzioni documenti

La biblioteca effettua servizio di riproduzione dei documenti posseduti tutti i giorni durante l'orario di apertura. Per stampe o fotocopie di molte pagine è a discrezione dell'addetto alla biblioteca la facoltà di differire la stampa o le fotocopie in periodi di scarsa affluenza o di chiusura della biblioteca.

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

Il servizio è a pagamento e le tariffe sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Possono usufruire del servizio di riproduzione fotostatica gli utenti (individuali e collettivi) della biblioteca che ne hanno necessità per motivi di studio, di ricerca o di interesse vario.

Non possono effettuarsi fotocopie di documenti di proprietà degli utenti.

Per qualsiasi stampa e fotocopia è necessario chiedere il consenso del personale della Biblioteca. Ne qual caso l'utente lo desidera o l'attività non possa essere svolta direttamente, ogni richiesta di riproduzione sarà registrata dal personale sull'apposito modulo (mod.1 allegato) per il successivo adempimento.

#### g) Document Delivery

Il servizio di document delivery (DD) fornisce agli utenti fotocopie del documento richiesto, il cui originale resta nella biblioteca presso la quale è conservato.

Il servizio viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Il servizio di document delivery prevede il rimborso delle spese delle fotocopie stabilito annualmente con deliberazione della Giunta Comunale.

Il servizio di document delivery è concesso ai soli iscritti della biblioteca.

L'evasione della richiesta viene effettuata entro massimo 8 giorni dal ricevimento per document delivery fra biblioteche della provincia di Piacenza e massimo entro 30 giorni per il document delivery extra provinciale.

La biblioteca provvederà a contattare l'utente telefonicamente / via e-mail immediatamente all'arrivo del documento richiesto.

La biblioteca s'impegna, qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di tempo per la consegna.

#### h) Accesso ad internet

La biblioteca include, tra i suoi servizi, l'accesso ad Internet per il soddisfacimento delle esigenze di ricerca degli utenti in coerenza con l'incarico e gli obiettivi di studio, ricerca e consultazione.

L'accesso ad internet è a pagamento e le tariffe, agevolate per gli studenti, sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Il servizio Internet è utilizzabile da tutti gli utenti iscritti alla biblioteca.

Gli utenti minorenni possono accedere al servizio previa sottoscrizione da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo in calce alle presenti disposizioni.

Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni. L'autorizzazione per l'iscrizione del minore al servizio deve essere compilata dall'adulto responsabile.

L'adulto responsabile prende atto che, una volta iscritti al servizio, i minori potranno accedervi liberamente (previo pagamento dell'eventuale tariffa stabilita).

Durante l'accesso al servizio il minore non accompagnato non sarà in alcun modo supervisionato dal personale – ad eccezione dell'ipotesi in cui l'ausilio del personale venga richiesto per risolvere eventuali problemi tecnici – ed il personale non sarà in alcun modo ritenuto responsabile di eventuali illeciti commessi dal minore durante la navigazione in internet per i quali saranno chiamati a rispondere i genitori.

L'accesso al servizio è opportunamente regolato e copia del Regolamento è disponibile in biblioteca.

All'atto dell'iscrizione al servizio internet l'utente dovrà presentare un documento di identità e firmare un modulo di accettazione delle condizioni di fornitura del servizio.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti: n. 2 computer fissi, 5 portatili ed una zona WI-FI per collegarsi a Internet. Le postazioni sono gestite da un programma che garantisce la tracciabilità e l'identificazione dell'utente mediante login e password fornite dalla biblioteca, personali e non cedibili.

Sono disponibili al pubblico i servizi di consultazione del web di pagine disponibili gratuitamente sulla rete, download (scarico) di dati, stampa di dati, consultazione di forum telematici, consultazione della posta elettronica su web, utilizzo di messengerie, servizi a cui la biblioteca è abbonata, salvataggio di dati direttamente su supporti esterni al pc utilizzato forniti o autorizzati dalla biblioteca.

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

L'utente deve tenere presente il fatto che Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente e che in caso contrario sarà ritenuto direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti, la responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. È vietato svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete, è vietato altresì l'accesso a siti e/o contenuti che risultino in contrasto con il decoro del luogo pubblico.

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

L'utente è informato che il traffico da lui generato è registrato in appositi LOG di accesso.

Tali LOG possono essere messi a disposizione delle autorità competenti su loro richiesta, e in ogni caso, possono essere controllati dal personale del Comune.

L'accesso al servizio si può prenotare e i tempi di prenotazione e di utilizzo del pc arrivano ad un massimo di 1 ora consecutiva nel qual caso altri utenti aspettino di utilizzare il servizio.

Il personale garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base (istruzioni sui comandi fondamentali del browser, sulla ricerca di informazioni, sulla modalità di stampa delle pagine visualizzate) compatibilmente con altre esigenze di servizio.

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

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse nel regolamento internet della biblioteca autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata con obbligo di pagamento dell'eventuale tariffa oraria, a sospendere l'utente dall'accesso al servizio e, qualora si renda necessario, a presentare denuncia alle autorità competenti.

L'utente è responsabile del corretto utilizzo del computer. In caso di guasto o inconvenienti di natura tecnica, l'utente sospende immediatamente la ricerca e avvisa il personale addetto. Una volta riparato il guasto o comunque ripristinate le corrette condizioni di funzionamento, l'utente può riprendere la ricerca.

L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni, nella misura stabilita dall'Amministrazione Comunale

La stampa dei risultati delle ricerche on line è a pagamento e le tariffe sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Il download su supporti personali (chiavetta USB o cd rom) è gratuito.

#### i) Sezione adulti

La sezione adulti, divisa per narrativa e saggistica, viene potenziata mensilmente con le ultime novità uscite in commercio; a quest'ultime è dedicata una sezione distinta ed esclusiva.

#### j) Sezione ragazzi

Area dedicata a bambini e ragazzi divisa per categorie: prime conoscenze, narrativa, fantasy, gialli, favole, fumetti, saggistica e poesia.

La sezione ragazzi offre supporto alle scuole del territorio per attività di promozione della lettura, fornisce alle classi libri in prestito durante tutto l'anno scolastico e organizza visite guidate.

#### k) Sezione periodici (emeroteca)

La biblioteca è attualmente abbonata a diverse riviste che possono variare nel tempo in base all'interesse dell'utenza.

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

Per le riviste è consentito il prestito breve (per giorni n. 7) fino a 5 fascicoli.

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

#### l) Sezione multimediale

La sezione comprende materiali per bambini, ragazzi ed adulti: videocassette, CD audio, CD-rom, DVD.

Tanta musica, dal jazz alla classica, dal rock al blues, ma anche enciclopedie, giochi e strumenti didattici per lo studio delle lingue straniere e repertori legislativi.

#### m) Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura e i servizi offerti. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali, d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca.

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

È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento ai genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La biblioteca collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati.

A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori didattici e attività ricreative ed è disponibile ad incontrare le singole classi, anche più volte all'anno, sulla base di una programmazione concordata con la scuola.

In relazione all'iniziativa Nati Per Leggere la biblioteca, oltre ad avere un'apposita sezione e bibliografia dedicata a libri per bambini e genitori, organizza diverse attività tra cui: dono di un libro ai nuovi nati, laboratori e letture ad alta voce a cura dell'operatore della biblioteca e di lettori volontari Nati per Leggere presso la biblioteca, i servizi alla prima infanzia pubblici e privati del territorio, gli studi pediatrici e altri punti d'incontro.

## **RAPPORTO CON L'UTENZA**

### Reclami e segnalazioni

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati.

Reclami e segnalazioni potranno essere pervenuti, presso la biblioteca, in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in biblioteca (mod.3 allegato)

Le risposte rileveranno la fondatezza o meno del reclamo, le eventuali azioni predisposte e i tempi previsti per la risoluzione dei problemi riscontrati.

### Suggerimenti d'acquisto

Se il libro cercato non è presente in biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto.

I documenti proposti dai lettori vengono acquistati quando il loro contenuto e il loro formato sono coerenti con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie.

La biblioteca mette a disposizione dell'utente la modulistica necessaria (mod. 2 allegato). Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata.

### Donazioni

I doni di singoli documenti e le donazioni di raccolte e fondi interi vengono accettati e, in taluni casi incoraggiati e sollecitati, quando si valuta che la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, o arricchisca e integri collezioni già presenti o serva a colmare lacune riscontrate nelle collezioni della biblioteca. L'offerta di materiali già presenti nella biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione della o delle copie suppletive favorisce effettive esigenze di servizio o di conservazione della biblioteca; i doni possono essere respinti o destinati alla vendita previa comunicazione al donatore. Ai fini della conservazione gli omaggi sono trattati in coerenza con l'interesse tematico e la disponibilità di spazi.

### Bambini in biblioteca

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita autonoma dei bambini dai locali della biblioteca.

La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore venga lasciato solo nelle proprie sale.

### Tutela e riservatezza dei dati

Nel rispetto della normativa vigente le biblioteche garantiscono che i dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per la gestione dei servizi.

La biblioteca garantisce ad ogni utente l'accesso alle informazioni relative allo stato dei prestiti che lo riguardano.

## **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Annualmente la Giunta Comunale approverà i progetti di miglioramento all'interno del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).

In particolare i progetti potranno riguardare: il miglioramento della dotazione informatica, l'ampliamento e l'aggiornamento del patrimonio in congruenza con le raccolte presenti in biblioteca, l'avanzamento di nuove iniziative per aumentare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi e il rinnovamento dei servizi di back office.

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

I dati della biblioteca di Carpaneto Piacentino si riferiscono all'anno 2012

Indice	Spiegazione	indice biblioteca Carpaneto (anno 2012)	Media Nazionale	Indice Comuni inferiori a 10.000 abitanti
<b>Indice delle accessioni</b> 	Relazione tra documenti acquisiti complessivamente (acquisti e donazioni) e popolazione residente, impegno per mantenere aggiornata ed aumentare l'offerta documentaria: accessioni/pop x 1000	<b>131,10</b>	103,84	132,57
<b>Spesa per acquisto pro capite</b>	Relazione tra spesa per gli acquisti e il totale della popolazione: spesa acquisti/pop	<b>0,70</b>	assente	assente
<b>Prezzo medio dei documenti</b>	Prezzo medio della biblioteca, più è basso e più si acquistano versioni economiche o di scarsa qualità soprattutto per quelli dei ragazzi: spesa acquisti/numero documenti acquistati	<b>7,09</b>	assente	assente
<b>Dotazione documentaria</b> 	Dotazione posseduta in relazione al numero della popolazione, verifica l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza: dotazione doc/pop	<b>3,12</b>	1,69	2,09
<b>Dotazione documentaria per ragazzi</b> 	Adeguatezza dotazione libri per ragazzi rispetto alla stessa fascia di età: libri per ragazzi/pop 0-14	<b>5,26</b>	assente	assente
<b>Dotazione di periodici</b> 	Adeguatezza patrimonio di periodici messo a disposizione dalla biblioteca rispetto all'utenza: periodici correnti/pop x 1000	<b>3,4</b>	5,42	6,48

<b>Indice</b>	<b>Spiegazione</b>	<b>indice biblioteca Carpaneto (anno 2012)</b>	<b>Media Nazionale</b>	<b>Indice Comuni inferiori a 10.000 abitanti</b>
<b>Impatto</b> 😊	% degli iscritti attivi al prestito rispetto alla popolazione, verifica l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali ovvero il suo radicamento nel territorio: iscritti attivi/pop x 100	<b>14,21</b>	13	15
<b>Attrazione di utenti non residenti</b> 😊	Valuta il peso delle due tipologie di utenti relativamente all'impatto della biblioteca nel contesto territoriale: utenti attivi non residenti/utenti attivi totali x 100	<b>35,76</b>	assente	assente
<b>Prestito</b> 😊	Numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione, valuta l'efficacia della biblioteca e le sue capacità di promuovere l'uso delle raccolte: prestiti/popolazione	<b>1,91 2,17 (con ILL)</b>	0,98	1,11
<b>Prestito per ragazzi</b> 😊	Prestiti di libri sezione ragazzi/pop.0-14 anni	<b>3,30</b>	assente	assente
<b>Circolazione</b> 😊	Relazione tra numero totale di prestiti con la dotazione documentaria, verifica il tasso d'uso della collezione e la qualità delle raccolte: prestiti/dotazione documentaria	<b>0,61 0,70 (con ILL)</b>	0,61	0,55
<b>Fidelizzazione</b> 😊	Relazione tra il numero dei prestiti e il numero degli iscritti al prestito, verifica le frequenze di lettura e il grado di fedeltà degli utenti: prestiti/iscritti attivi al prestito	<b>13,44 15,28 (con ILL)</b>	7,46	7,71

**Comune di Carpaneto Piacentino**  
**Biblioteca comunale**

\_\_\_\_\_

**RICHIESTA DI RIPRODUZIONE**

○ VOLUME \_\_\_\_\_

DA PAG. \_\_\_\_ A PAG. \_\_\_\_ (N.B. LIMITE DEL 15%)

○ DA INTERNET

○ DA CD-ROM

DATA DELLA RICHIESTA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

RICHIESTA EVASA IL \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Comune di Carpaneto Piacentino**  
**Biblioteca comunale**

**PROPOSTA DI ACQUISTO**

L'UTENTE \_\_\_\_\_

N. TESSERA \_\_\_\_\_ INDIRIZZO \_\_\_\_\_

PROPONE ALLA BIBLIOTECA DI CARPANETO P.NO L'ACQUISTO DI \_\_\_\_\_

AUTORE \_\_\_\_\_

EDITORE \_\_\_\_\_

PREZZO \_\_\_\_\_

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

Gentile utente,

i reclami / suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della biblioteca.

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via e-mail o via posta direttamente alla biblioteca. **Se qualcosa non va... basta dirlo ! Possiamo migliorare.**

---

**Reclami e Suggerimenti:**

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

**Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo ?**

.....  
.....

---

**Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio ?**

.....  
.....

---

**Il reclamo o il suggerimento riguarda:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Prima informazione        | <input type="checkbox"/> Prestito interbibliotecario |
| <input type="checkbox"/> Prestito                  | <input type="checkbox"/> Rimborsi                    |
| <input type="checkbox"/> Distribuzione             | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) .....   |
| <input type="checkbox"/> Assistenza e informazione |  |

---

**Vuole invece esprimere un complimento?**

.....  
.....

---

**Dati personali**

Cognome e nome: ..... n. tessera biblioteca.....

e-mail:..... Tel:.....

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

---

Data \_\_ / \_\_ / \_\_

Firma

(riservato alla biblioteca)

**EVASO IL** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

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

L'Ufficio s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

---