CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

"DOTT. MASSIMO ADABBO".

PRESENTAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

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

L'adozione della Carta della Qualità dei servizi, nelle biblioteche dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e ad adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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

Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca comunale "dott. Massimo Adabbo" di San Cesareo si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio.

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Manifesto IFLA-UNESCO sulle biblioteche pubbliche 2022;
- Linee guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18;
- "Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali" approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'Assemblea generale degli associati AIB;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Il modello di Carta della qualità sei servizi varato dal Nucleo per la redazione e il monitoraggio delle Carte della qualità dei servizi, istituito con DD 20.10.2008;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante “Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale”;
- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 “Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell’articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137” e s.m.i.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- *uguaglianza e imparzialità*: i servizi sono resi sulla base del principio dell’uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questa Biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l’accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- *continuità*: la Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell’erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi;
- *partecipazione*: la Biblioteca promuove l’informazione sulle attività svolte e, nell’operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata;
- *efficienza ed efficacia*: il direttore e il personale della Biblioteca perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

L’accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di *reference* e di prestito dei documenti sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca persegue la cooperazione tra le biblioteche e la condivisione delle risorse documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo Consorzio per Sistema Bibliotecario Castelli Romani (cfr. ICCU) a cui appartiene, nell’ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) o di un catalogo collettivo LZ1CS.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca: caratteristiche essenziali

La Biblioteca comunale “dott. Massimo Adabbo” di San Cesareo è una biblioteca di pubblica lettura. La Biblioteca è stata istituita a partire si è costituita nel 1995 ed insediata nella sede attuale dal 2001. La Biblioteca è parte integrante dell’Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) tramite il Polo Consorzio per il Sistema Bibliotecario Castelli Romani cui appartiene.

Il patrimonio bibliografico ha una consistenza complessiva di ca. 11.000 documenti ed è principalmente collocato a scaffale aperto. Il patrimonio librario e documentario è costituito principalmente da materiale librario e audiovisivi. La Biblioteca acquisisce testi relativi a tutte le materie incluse nella CDD (Classificazione Decimale Dewey) con particolare riferimento alla narrativa per adulti, ragazzi e bambini e cura l’aggiornamento del posseduto librario.

Indirizzi e contatti:

Biblioteca comunale “dott. Massimo Adabbo” di San Cesareo
Traversa della Cultura 1 – 00030 San Cesareo (RM)
tel. 0695898277
e-mail; sancesareo@bibliotecheprenestine.it; biblioteca@comune.sancesareo.rm.it
sito web: https://www.bibliotecheprenestine.it/; https://sbmp.comperio.it/library/SAN-CESAREO/ (catalogo on line)

Compiti e servizi

In considerazione del patrimonio posseduto, del bacino di utenza e del contesto territoriale la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte;
- acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell’utenza;
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre Biblioteche e Istituzioni, anche attraverso il Polo bibliotecario Consorzio per il Sistema Bibliotecario Castelli Romani, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura e consultazione;
- informazione bibliografica;

- prestito locale e interbibliotecario;
- riproduzione.

Donazioni

Il Direttore della Biblioteca attua, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari, ai sensi del codice civile, per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti.
Spetta comunque al Direttore della Biblioteca la facoltà di declinare l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca ovvero richieda ulteriori spazi di conservazione di cui la Biblioteca non dispone al momento della richiesta.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orario

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche.
Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione in sala a scaffale aperto, informazioni bibliografiche e prestito.
La Biblioteca è aperta al pubblico per almeno 30 ore a settimana; l'orario di apertura ordinario è distribuito dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08:00 – 19:00 ed il sabato dalle 09:00 alle 14:00, ed è pubblicizzato sul sito web della Biblioteca e nelle sale della stessa Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca e nel sito web.
Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto anche in base alle attività cui è dedicato il servizio, non danneggiare il patrimonio, ed osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del quale è affissa copia nella Biblioteca.

Orario di apertura ordinario:

LUNEDI'	08:00 – 19:00
MARTEDI'	08:00 – 19:00
MERCOLEDI'	08:00 – 19:00
GIOVEDI'	08:00 – 19:00
VENERDI'	08:00 – 19:00
SABATO	09:00 – 14:00

Orario di apertura estivo:

LUNEDI'	08:00 – 18:00
MARTEDI'	08:00 – 18:00
MERCOLEDI'	08:00 – 18:00
GIOVEDI'	08:00 – 18:00
VENERDI'	08:00 – 18:00

Chiusura ordinaria: domenica e festivi
Chiusura straordinaria: due settimane ogni anno, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni: l'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni d'età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata.

Tempi d'attesa: in tempo reale.

Informazione e orientamento: per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato all'ingresso della struttura. Tutte le informazioni sui servizi erogati dalla Biblioteca sono disponibili on-line all'indirizzo www.bibliotecheprenestine.it.

L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

Accesso facilitato per persone con disabilità: la Biblioteca è accessibile a persone con disabilità.

Fruizione

La biblioteca dispone di 16 postazioni con 4 prese elettriche per PC portatili. L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti alla ricerca bibliografica e documentaria. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione n. 2 computer portatili per accedere a tale servizio.

Orario del servizio: corrispondente all'orario di apertura al pubblico.

La consultazione è resa più agevole tramite la collocazione a scaffale aperto che consente ai lettori l'accesso diretto ai documenti. Anche per la consultazione è preferita la suddivisione per area disciplinare secondo la Classificazione decimale Dewey al fine di facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

I periodici sono consultabili soltanto in sede. L'ultimo numero di ciascuna testata è collocato nell'apposito espositore o comunque ha massima visibilità ed è a consultazione libera; mentre i fascicoli arretrati vanno richiesti agli operatori.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e la consegna viene effettuata entro 5 minuti dalla richiesta pervenuta in loco, l'utente può usufruire del documento per la sola consultazione all'interno della biblioteca.

Documenti richiedibili per tipologia:

- documentazione moderna: 3 unità bibliografiche per un massimo di 5 volumi;
- documentazione antica e rara: 1 unità bibliografica;
- giornali: 3 unità bibliografiche [1 unità = 1 annata];
- altre tipologie di documenti: 1 unità bibliografica.

Tempi di attesa per la consegna:

- documentazione moderna: massimo 10 minuti;
- documentazione antica e rara, giornali: massimo 15 minuti.

Durata del deposito documentazione moderna: massimo 7 giorni.

Assistenza di personale qualificato alla ricerca: garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: catalogo della Biblioteca nell'OPAC SBN di Polo https:/sbmp.comperio.it/library/SAN-CESAREO/.

Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati che verranno ricollocati dal personale della Biblioteca. Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti 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. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al suo valore di mercato.

Servizio di reference in sede e a distanza

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico tramite consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line, alla ricerca nei cataloghi 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.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca. È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è registrato.

Informazioni bibliografiche a distanza:

- modalità: via e-mail o telefonicamente;
- indicazione dei referenti: assistenti bibliotecari contattabili telefonicamente al n. 0695898277 o via e-mail all'indirizzo sancesareo@bibliotecheprenestine.it
- tempi di risposta: entro 3 giorni.

Qualora l'informazione non possa essere reperita in Biblioteca, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti le materie di competenza della Biblioteca sono offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti per ottenere l'informazione desiderata.

Prestito locale

Orario del servizio: corrispondente all'orario di apertura al pubblico. Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

Attesa per l'iscrizione al prestito: massimo 10 minuti.

Disponibilità del materiale:

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta: massimo 3 unità bibliografiche;

- durata del prestito: massimo 30 giorni;
- rinnovo: 15 giorni in assenza di prenotazioni. Il rinnovo può avvenire in sede entro la data di scadenza del prestito oppure telefonicamente o tramite e-mail entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza;
- attesa per consegna in sede: massimo 20 minuti;
- sospensione dal prestito: in caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito e trascorsi 5 giorni dall'invio di una comunicazione di sollecito da parte della Biblioteca, l'utente esterno non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui regolarizzi la propria posizione restituendo i documenti. Trascorsi 30 giorni dall'invio del sollecito, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al doppio del tempo del ritardo al momento della consegna del documento.

I volumi in precario stato di conservazione, nonché i fascicoli dei periodici sono esclusi dal prestito.
Il prestito è strettamente personale, per poterne usufruirne è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o ad un'altra Biblioteca del Polo bibliotecario di riferimento, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento.
Il lettore è tenuto: a rispondere dei documenti; controllarne l'integrità all'atto della registrazione del prestito; a conservare correttamente i volumi (sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento) e a restituirli nei tempi previsti.
In caso di danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione dei volumi avuti a prestito, l'utente dovrà provvedere al risarcimento del danno pari al valore attuale di mercato.
Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno di riapertura successivo.
La Biblioteca, per motivate esigenze di studio e ricerca, può autorizzare prestiti straordinari di opere normalmente non ammesse al prestito per un periodo massimo di 15 giorni.
Se l'utente smarrisce o danneggia un documento è tenuto al riacquisto dell'opera; la Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al valore attuale di mercato.
I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 10 minuti prima della chiusura.

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

Prestito interbibliotecario

La Biblioteca assicura il prestito intersistemico/interbibliotecario in entrata e in uscita nei confronti delle Biblioteche del proprio Polo bibliotecario e di quelle appartenenti agli altri Poli della cooperazione nazionale e internazionale.

I servizi vengono effettuati, di norma, in regime di reciproca gratuità nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del documento stesso. Possono avvenire anche a titolo oneroso e se a carico dell'utente quest'ultimo è informato con congruo anticipo.
L'utente e la Biblioteca richiedente sono tenuti a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi previsti.
In caso di danno o smarrimento, per gli utenti e la Biblioteca richiedente si applicano le condizioni previste dal Regolamento della Biblioteca prestante.
L'uso diretto è consentito anche per i materiali ottenuti in prestito intersistemico ed interbibliotecario, salvo diversa previsione della Biblioteca prestante. In questo caso i documenti possono essere consultati esclusivamente in sede.
Le richieste sono accolte mediante apposito modulo cartaceo oppure tramite e-mail sancesareo@bibliotecheprenestine.it indicando la motivazione e i propri recapiti.

Orario del servizio

Il servizio non è pagamento ed sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.
Di seguito le informazioni inerenti il servizio:

- attesa per l'iscrizione al prestito: massimo 30 minuti;
- tempo di inoltro della richiesta: massimo 3 giorni;
- tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche: entro 3 giorni;
- durata del prestito: massimo 30 giorni.

Riproduzione

La Biblioteca può non fornire il servizio di fotoriproduzione.

Document Delivery

La Biblioteca effettua il servizio di *document delivery*, ovvero riproduce e invia documenti alle Biblioteche che ne fanno richiesta, nel rispetto della legislazione e della normativa vigente in materia di diritto d'autore.
Il personale della Biblioteca fornisce risposta sulla disponibilità dei documenti, di norma, entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta e, in caso di risposta positiva, entro i successivi 2 giorni lavorativi provvede alla spedizione.
Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica.
La Biblioteca effettua il servizio di richiesta di *document delivery* ad altre Biblioteche nel caso in cui il documento non sia reperibile.

Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail all'indirizzo sancesareo@bibliotecheprenestine.it

Il Responsabile della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

Attività culturali

Presso la Biblioteca possono essere svolte attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza sulle tematiche relative ai beni culturali anche in collaborazione con altre Istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono segnalare al Direttore della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei servizi e fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al Direttore della Biblioteca oppure in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in sede o all'indirizzo e-mail dedicato della Biblioteca sancesareo@bibliotecheprenestine.it.

Il Direttore fornisce motivata risposta entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Comunicazione

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari 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, la posta elettronica, canali social, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN.

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca, è pubblicata sul sito della Biblioteca e sul portale della Regione Lazio nella pagina dedicata alle Biblioteche. La Carta è soggetta a revisione periodica e, comunque, ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.