



REGIONE EMILIA-ROMAGNA
ISTITUTO PER I BENI ARTISTICI, CULTURALI E NATURALI
SOPRINTENDENZA PER I BENI LIBRARI E DOCUMENTARI

Linee guida per la redazione della carta dei
servizi delle biblioteche

ISTITUTO PER I BENI ARTISTICI, CULTURALI E NATURALI
DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA, 2007

La Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna nel costituire il gruppo di lavoro per il progetto delle linee guida sulla carta dei servizi, coordinato da Rosaria Campioni, ha ritenuto necessario coinvolgere tutte le istanze territoriali regionali a partire dagli uffici cultura delle province fino alle singole istituzioni culturali. Hanno partecipato in qualità di rappresentanti: Vincenza Bambi, Alessandra Bonardi, Milena Bonucci Amadori, Rita Borghi, Fausto Branchetti, Marilena Buscarini, Grazia Casadei, Laura Cavazza, Arianna Chendi, Enzo Colombo, Giovanni Galli, Brunella Garavini, Dagmar Goettling, Manuela Iodice, Patrizia Lucchini, Raffaella Manelli, Oriana Maroni, Francesco Mazzetta, Roberto Montali, Luisella Spezia, Luca Vannoni, Bianca Verri, Giordano Vignali.

Questo gruppo, fissate le linee d'indirizzo, ha incaricato al proprio interno alcuni bibliotecari dell'elaborazione e redazione delle presenti linee guida. Hanno fatto parte del gruppo ristretto: Marilena Buscarini, Grazia Casadei, Arianna Chendi, Roberto Montali insieme con Laura Cavazza e Enzo Colombo che hanno anche coordinato i lavori.

Si ringrazia Nicola Pezzi per la collaborazione offerta nel corso della redazione.

SOMMARIO

INTRODUZIONE	p. 5
CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI ?	p. 5
CARTA DEI SERVIZI	p. 7
I PRINCIPI	p. 8
LA BIBLIOTECA: STORIA E PATRIMONIO	p. 8
I SERVIZI	p. 8
- ACCESSO	p. 8
- CONSULTAZIONE	p. 9
- REFERENCE	
p. 11		
- INTERNET	p. 12
- PRESTITO PERSONALE	p. 17
- PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY	p. 19
- RIPRODUZIONI	p. 21
- SUGGERIMENTI D'ACQUISTO	p. 23
- PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE E ATTIVITÀ CULTURALI	p. 23
- DONAZIONI	p. 24
- SEZIONE PERIODICI	p. 24
- RACCOLTE SPECIALI	p. 26
- SEZIONI E BIBLIOTECHE PER RAGAZZI	p. 27
GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI	p. 29

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	p. 29
LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ	p. 30
- RECLAMI E SUGGERIMENTI	p. 30
- RIMBORSI	p. 31
- LE ASPETTATIVE DEGLI UTENTI E LA GESTIONE DEL DISSERVIZIO	p. 31
LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE	p. 32
APPENDICE: ESEMPI DI MODULI DI RECLAMO E SUGGERIMENTI	p. 33
a	p. 34
b	p. 35
c	p. 36

INTRODUZIONE

Sulla base delle indicazioni contenute nella deliberazione della Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 309 del 3 marzo 2003 “Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell’art. 10 della L.R. 18/2000”, la Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna ha ritenuto opportuno promuovere la costituzione di un gruppo di lavoro per lo studio di linee guida per la redazione della carta dei servizi delle biblioteche. Tale gruppo, composto da rappresentanti delle province e da bibliotecari di alcuni istituti culturali regionali, è stato coordinato dalla Soprintendenza per i beni librari e documentari.

Si è voluto offrire alle amministrazioni e agli istituti bibliotecari uno strumento per agevolare la stesura della carta dei servizi, che rappresenta un fondamentale elemento nel processo di costruzione di positive e innovative relazioni tra le biblioteche e i cittadini in funzione dello sviluppo dei servizi stessi.

Si ritiene, inoltre, che per poter disciplinare in modo chiaro e coerente i rapporti tra le biblioteche e le amministrazioni da un lato e quelli tra le biblioteche ed i propri utenti dall’altro, sia necessario attivare sia il regolamento sia la carta dei servizi, come previsto dalla deliberazione regionale. I documenti dovranno essere tra loro coerenti ed armonizzati. Il regolamento, infatti, è lo strumento giuridico che stabilisce un insieme di norme per l’organizzazione e il funzionamento dei servizi bibliotecari, mentre la carta dei servizi rappresenta il “patto” fra l’amministrazione e il cittadino, in un rapporto di reciproco impegno.

Le indicazioni operative e gli esempi che seguono possono essere direttamente utilizzabili, in parte o in toto, per la redazione di una carta dei servizi formulata in rapporto alla fisionomia e all’identità della biblioteca. In quest’ottica s’intende fornire, in sostanza, l’indicazione di ciò che una carta dei servizi completa deve contenere.

Nel caso di situazioni particolarmente articolate si può rimandare, qualora esista, ad una guida dei servizi.

CHE COS’È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l’impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

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

Si intende infine offrire all’utente l’opportunità di interagire con la biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell’utente.

Nel modello di carta dei servizi che queste linee guida propongono è previsto che, oltre ad una parte introduttiva (principi, descrizione della biblioteca, etc.), lo spazio maggiore sia dedicato ai servizi erogati.

Per ogni servizio la biblioteca dovrà procedere a una breve presentazione, mettendo in evidenza l'organizzazione, le modalità di erogazione e i relativi impegni nei confronti dei propri utenti.

Il lavoro di redazione della carta dei servizi richiede particolare attenzione, essa infatti dovrà presentarsi di facile e immediata lettura e comprensione per l'utente. È quindi fondamentale attenersi ad un linguaggio improntato alla massima chiarezza e adeguata sinteticità, evitando, ove possibile, l'utilizzo di termini tecnici.

Ricordiamo che l'aggiornamento della carta dei servizi costituisce un elemento essenziale per una corretta comunicazione con l'utente: è quindi necessario precisare data di entrata in vigore e di scadenza del documento e di eventuali integrazioni.

Nel modello che segue le parti in grassetto sono da considerarsi elementi essenziali e fondanti per la redazione della carta dei servizi; in corsivo sono riportati esempi che possono essere utilizzati direttamente nella compilazione del testo.

CARTA DEI SERVIZI

I PRINCIPI

Com'è noto, la biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

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

LA BIBLIOTECA: STORIA E PATRIMONIO

In questa parte introduttiva occorre, per meglio indirizzare l'utente verso i contenuti, fornire alcune indicazioni relative alla tipologia e alla quantificazione del numero di documenti posseduti.

I SERVIZI

Descrizione, nel linguaggio dell'utente, dei servizi che vengono presi in considerazione nella carta e relativi impegni servizio per servizio.

Accesso

Innanzitutto è essenziale precisare che, in linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, **tutti possono accedere** ai servizi bibliotecari. Nel caso in cui l'accesso sia riservato a categorie di utenza particolari, come nel caso di biblioteche aziendali, vanno descritte le modalità.

- *La biblioteca è aperta a tutti.*
- *La biblioteca è riservata ai dipendenti dell'Amministrazione provinciale di ...*

Qualora la biblioteca svolga servizi per **particolari categorie di utenti** è necessario che queste ultime vengano chiaramente identificate. Per gli utenti diversamente abili devono

essere esplicitate le condizioni di accesso e uso dei servizi. Per i minori sono da prevedersi particolari condizioni, ad es. l'autorizzazione di chi esercita la potestà a seconda che si tratti di biblioteche di informazione corrente o di conservazione per le quali siano da prevedersi particolari cautele in considerazione delle caratteristiche del patrimonio bibliotecario.

- *La Biblioteca della Scuola di Fisioterapia è riservata ai soli iscritti al Corso di specializzazione.*
- *La biblioteca mette a disposizione spazi e servizi adeguati per l'utente diversamente abile.*
- *Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà.*

È necessario indicare a **quali servizi** si può accedere liberamente e senza alcuna formalità.

- *L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:*
 - *consultazione in sala a scaffale aperto*
 - *ascolto CD audio*
 - *emeroteca.*

Se è stato adottato un sistema di iscrizione è indispensabile descriverne le modalità. È necessario indicare anche informazioni aggiuntive, come tempi e modalità del rilascio della tessera, durata, biblioteche del polo presso cui è possibile effettuare il tesseramento per l'abilitazione. Segnalare inoltre se è prevista l'iscrizione online e con quali modalità.

- *Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.); l'iscrizione può essere effettuata presso una delle biblioteche del polo oppure compilando il modulo online sul sito web della biblioteca.*

Particolarmente importante è indicare i servizi per i quali è previsto il rilascio di una tessera di iscrizione gratuita e/o quelli per i quali è previsto il rilascio di una tessera di iscrizione a pagamento.

- *La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e informazione bibliografica.*
L'utilizzo di Internet prevede il rilascio di apposita tessera a pagamento (€).

Consultazione

È necessario precisare che **tutti possono accedere** al servizio di consultazione e indicare le principali caratteristiche del servizio stesso.

- *La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.*
- *È permessa / non è permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca.*
- *La biblioteca garantisce spazi idonei per la consultazione dei propri materiali con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.*

La **gratuità** del servizio di consultazione, come previsto dall'art. 12, comma 2, della LR 18/2000, "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali", deve essere necessariamente affermata.

- *La consultazione dei documenti posseduti dalla biblioteca è gratuita.*

Se esistono particolari condizioni per la consultazione dei materiali è opportuno che vengano indicate.

- *La biblioteca mette a disposizione dell'utente diversamente abile il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali.*

Speciale attenzione va riservata ad una puntuale disamina delle condizioni generali di erogazione del servizio: è indispensabile indicare le **modalità di consultazione** a seconda della tipologia dei materiali e dei supporti, nonché il numero dei documenti che possono essere consultati contemporaneamente.

- *È consentito consultare i materiali del Gabinetto delle Stampe e dei volumi conservati in magazzino fino ad un massimo di 3 documenti per volta.*
- *È necessario restituire i volumi in consultazione prima di poter effettuare nuove richieste, qualora si sia raggiunto il numero massimo di volumi concessi in consultazione.*
- *I CD audio si ascoltano nelle postazioni dotate di CD player con cuffia; i video VHS, DVD vanno visionati nell'apposita saletta.*
- *L'ultima annata dei periodici è disponibile a scaffale, mentre i fascicoli delle annate precedenti vanno richiesti al bibliotecario per mezzo dell'apposito modulo.*
- *I manoscritti e le stampe sono consultabili a seguito di richiesta nell'apposita sala dalle ore ... alle ore ...*

L'indicazione precisa e inequivocabile dei **tempi di erogazione** del servizio di consultazione deve comparire nella carta dei servizi, precisando tempi medi e massimi per tipo di materiali documentari e gli orari in cui si effettua la consultazione.

- *I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.*
- *Il materiale fotografico richiesto in consultazione verrà consegnato entro ... ore / minuti dalla richiesta.*
- *La consegna in consultazione dei materiali collocati nel magazzino viene effettuata ad orari fissi: alle ore ..., alle ore ..., alle ore ... e alle ore ...*

- *Nel caso di volumi collocati nel deposito esterno è possibile prenotare i documenti da richiedere in consultazione fino alle ore ... del lunedì. La consegna per la consultazione dei materiali avviene il martedì dalle ore ... Il materiale richiesto rimane disponibile per la consultazione fino al lunedì successivo, salvo diversa richiesta dell'utente.*

È importante attirare l'attenzione dell'utente sugli aspetti legati al rispetto delle norme di **corretta conservazione** dei materiali ricevuti in consultazione, ad es. indicando le eventuali sanzioni stabilite dalla biblioteca in caso di negligenza o danno ai documenti.

- *Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti 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 il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.*

Reference

È necessario procedere ad una **presentazione** chiara e precisa del servizio.

- *La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online e a schede della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteca mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.
Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.*

Gli **orari** di erogazione del servizio vanno debitamente illustrati.

- *Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca.*
- *Il servizio di informazioni bibliografiche è attivo tutti i giorni dalle ... alle ...*

L'eventuale **gratuità** del servizio deve essere necessariamente indicata. Specificare eventuali costi per le operazioni connesse.

- *Il servizio è gratuito. La stampa dei risultati delle ricerche online ha un costo di € ... a pagina.*

È necessario precisare **i tempi e le modalità di erogazione** del servizio.

- *L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente. L'utente è invitato a compilare un modulo che prevede la formulazione chiara e completa del quesito. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca dopo ... giorni/ore. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata. Il personale verifica con l'utente l'esito della richiesta.*

Indicare se la biblioteca effettua un servizio di **reference a distanza** e, nel caso, con quali modalità, tempi e strumenti. Indicare se il servizio di reference bibliografico viene integrato da eventuali approfondimenti tematici.

- *La biblioteca offre un servizio di reference online accessibile dal sito web della biblioteca e risponde entro ...*
La biblioteca effettua / non effettua servizio di reference su richiesta telefonica.
- *La biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute per fax, per e-mail o per posta. La biblioteca risponde entro ... giorni; le sezioni speciali (Stampe, Manoscritti, Musica, etc.) forniscono risposta entro ... giorni.*
- *Il servizio fornisce informazioni fattuali ai quesiti dell'utente.*

Qualora la biblioteca risulti inadempiente nell'erogazione dei servizi a pagamento, l'utente ha diritto al **rimborso** delle spese sostenute. In tal caso vanno precisate le modalità e i tempi del rimborso.

- *Il rimborso delle spese sostenute dagli utenti sarà avviato entro ... giorni dall'accertamento del disservizio.*
- *Le modalità di rimborso sono le seguenti ...*

Internet

È necessario procedere ad una descrizione esauriente del servizio di navigazione Internet, ponendo particolare cura alla definizione e coerenza dei termini. Inoltre è importante richiamare l'attenzione dell'utente sulle condizioni legate all'utilizzo delle connessioni. L'uso di Internet dovrà attenersi **alle finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali.**

- *Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.*
- *La biblioteca offre il servizio di accesso ad Internet.*
- *La biblioteca non offre il servizio di accesso ad Internet, ma tale servizio è svolto dalla biblioteca ...*
- *La biblioteca offre l'accesso ad Internet per soddisfare le esigenze di ricerca degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca.*

Occorre precisare se il servizio è gratuito o meno, indicando gli eventuali **costi**.

- *Il servizio Internet è gratuito.*
- *Il servizio Internet è a pagamento. È previsto un costo di € ... all'ora.*
- *Il servizio di navigazione Internet è gratuito ed è limitato alle sole risorse disponibili gratuitamente sulla rete.*
- *Per le stampe è previsto un costo forfettario di € ...*
- *Il download su supporti personali, cd rom o periferiche esterne di memoria di massa come la chiave USB è gratuito.*

È indispensabile precisare le **categorie di utenza** ammesse alla fruizione del servizio. Nel caso in cui la biblioteca utilizzi dei filtri che limitino la navigazione nel web, è doveroso indicarne la presenza.

Per i **minori** sono da prevedersi particolari condizioni.

- *Il servizio Internet è utilizzabile:*
 - *da tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione alla biblioteca.*
 - *da tutti gli iscritti alle biblioteche del Polo SBN di ...*
 - *da tutti gli utenti iscritti alla biblioteca; i minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.*
 - *esclusivamente dagli iscritti al prestito della biblioteca (adulti e ragazzi).*
 - *dai minori di 14 anni con l'autorizzazione di chi ne esercita la potestà.*
 - *da tutti gli utenti maggiorenni previa iscrizione.*

Le formalità da espletare da parte dell'utente per accedere al servizio vanno opportunamente specificate, in particolare facendo riferimento alla relativa **modulistica**.

- *Per collegarsi ad Internet è necessario digitare un codice di accesso personale. Il codice di accesso si ottiene seguendo le indicazioni contenute nella Guida ai Servizi della biblioteca.*
- *Le postazioni sono gestite da un programma che garantisce l'identificazione dell'utente e il tempo di utilizzo a disposizione, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente dal sistema.*
- *Alle postazioni si accede digitando il codice identificativo fornito dalla biblioteca e la password scelta dall'utente.*
- *Per collegarsi ad Internet è necessario utilizzare il proprio numero di tessera utente e scegliere una password personale.*

- *Per accedere al servizio Internet è necessario sottoscrivere un modulo di assunzione di responsabilità e presentare un documento di identità.*
- *All'atto dell'iscrizione al servizio Internet l'utente deve presentare un documento di identità e firmare un modulo di accettazione delle condizioni di fornitura del servizio.*
- *Prima di effettuare il collegamento l'utente deve firmare l'apposito registro ed esibire un documento di identità (D.M. Interno del 16 agosto 2005 contenente norme in materia di antiterrorismo; D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, Codice in materia di protezione dei dati personali).*

La biblioteca deve comunicare all'utente l'**assenza** di condizioni **di riservatezza** dei percorsi di ricerca compiuti durante le navigazioni in rete.

- *Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.*

Speciale attenzione va riservata ad un puntuale esame delle **condizioni** generali di erogazione del servizio: è indispensabile indicare il numero delle postazioni disponibili, il tempo massimo di utilizzo, precisando il numero di sessioni di lavoro consentite, l'eventuale possibilità di stampare, etc. (nel caso di situazioni particolarmente articolate si può rimandare, se esiste, alla guida dei servizi).

- *La biblioteca mette a disposizione degli utenti:*
 - *n. ... computer per collegarsi a Internet*
 - *n. ... computer per la consultazione delle banche dati online.*
- *La biblioteca mette a disposizione degli utenti n. ... postazioni per la navigazione Internet di cui n. ... collocate nella Sala multimediale e n. ... collocate nella Sala periodici.*
- *Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione ... minuti al giorno utilizzabili in una o più sessioni di lavoro.*
- *L'utente può usufruire di non più di una sessione al giorno e di un massimo di tre sessioni alla settimana, ognuna della durata di ...*
- *La temporizzazione di sistema definisce la durata delle sessioni su ciascun PC. Sono previste postazioni da ... minuti.*
- *Ogni utente può salvare su uno spazio disco virtuale le proprie ricerche o percorsi bibliografici, secondo le istruzioni contenute nella Guida dei servizi.*

Indicare i tempi di erogazione del servizio e l'eventuale esistenza di un sistema di prenotazione delle sessioni di lavoro, precisando, tempestivamente, **tempi di attesa** minimi e massimi. In caso di malfunzionamenti è necessario fornire informazioni per quanto riguarda i tempi massimi previsti per il ripristino del servizio.

- *Per accedere al servizio Internet è necessaria la prenotazione da effettuarsi direttamente in biblioteca o telefonando al n. ... È possibile prenotarsi anche tramite il sito web della biblioteca.*
- *Alcune postazioni sono prenotabili: è possibile utilizzare una postazione per ... minuti secondo le istruzioni contenute nella Guida dei servizi.*

- *Per poter accedere ad Internet in piccoli gruppi è necessario prenotare una sessione di lavoro presso il bibliotecario che individuerà fascia oraria e giornata.*
- *Nel caso in cui le postazioni risultino occupate si procederà alla compilazione di una lista d'attesa.*
- *Tempi di erogazione del servizio Internet:*

-	<i>Rilascio codice accesso</i>	<i>... ore</i>
-	<i>Tempi medi di attesa rilevati (lista di attesa)</i>	<i>... minuti</i>
-	<i>Sessione di lavoro (max)</i>	<i>... minuti</i>
-	<i>Attesa per le stampe</i>	<i>nessuna</i>

Va precisata l'**offerta dei servizi**: consultazione delle risorse bibliografiche, delle risorse sul web, servizio di posta elettronica, eventuale accesso alle risorse a pagamento, etc. Inoltre bisogna specificare la presenza di particolari strumentazioni, come, ad esempio i facilitatori vocali, previsti per le persone diversamente abili.

- *Durante il collegamento è possibile accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete e al servizio di posta elettronica su web. N. ... postazioni, opportunamente segnalate, vengono riservate esclusivamente alla consultazione rapida dei cataloghi in linea della biblioteca.*
- *Dalle postazioni Internet della biblioteca è possibile navigare in rete, consultare e scaricare file e software freeware, leggere e spedire messaggi di posta elettronica e inviare messaggi ai newsgroup. Non è possibile attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), chat, né telefonare via Internet.*

Gli **obblighi e le sanzioni** previste per il mancato rispetto delle disposizioni fissate per l'utilizzo del servizio devono essere comunicati chiaramente agli utenti. In particolare è importante segnalare l'obbligo di riconoscimento preventivo delle **credenziali di accesso e identificazione** agli utenti che chiedono di utilizzare il servizio (artt. 1 e 3 del D.M. Interno del 16 agosto 2005) e i controlli che l'autorità preposta può mettere in atto per eventuali verifiche sulle connessioni.

- *Numero di tessera utente (o codice d'accesso o altro codice che abbia tale funzione) e password sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. È tassativamente vietato cedere i propri codici di accesso.*
- *La violazione delle disposizioni di utilizzo del servizio sottoscritte al momento dell'iscrizione comporterà l'esclusione dal servizio per ... gg.*
- *Sui PC della biblioteca non è consentito: 1) immettere dati e programmi; 2) svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni; 3) alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware; 4) scaricare software dalla rete.*
Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:
 - *l'interruzione della sessione*
 - *la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio per un periodo di ... gg.*
 - *la denuncia all'autorità giudiziaria.*

Potrebbe essere opportuno un richiamo alla qualità dell'informazione presente sulla rete, che non è in alcun modo controllabile dalla biblioteca.

- *La biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.*

Precisare se il personale della biblioteca offre assistenza agli utenti e le relative modalità. È opportuno indicare la presenza di eventuali corsi di istruzione per la navigazione in rete o la ricerca nelle banche dati.

- *I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in Internet e per effettuare ricerche bibliografiche con particolare riferimento ai cataloghi in linea delle biblioteche. È offerta anche l'assistenza sugli applicativi per l'utilizzo dei documenti elettronici della biblioteca.*
- *La biblioteca offre sessioni di navigazione assistita tutti i giorni dalle ore ... alle ore ...*
- *Per favorire l'autonomia del lettore nell'uso di Internet, la biblioteca organizza corsi di istruzione per i propri utenti.*

Nel caso in cui la biblioteca abbia in corso **progetti per il miglioramento** della qualità del servizio, è auspicabile che comunichi all'utenza gli obiettivi da raggiungere e i tempi di realizzazione.

- *I tempi medi di attesa per l'accesso alle postazioni Internet sono attualmente di ... minuti. La biblioteca sta sperimentando un sistema di prenotazione per consentire, entro ... mesi, di ridurre i tempi di attesa di ... minuti.*
- *Attualmente è possibile per ogni utente un solo collegamento Internet al giorno, spendibile in un'unica soluzione. È in fase di valutazione un dispositivo tecnico che permetta, entro ... mesi, la possibilità di accedere in più sessioni di lavoro, frazionando così il tempo di collegamento complessivo.*
- *Poiché si sono riscontrati in determinate fasce orarie tempi di attesa di oltre ... minuti, per accedere al servizio, la biblioteca, dal giorno ..., esaminerà sessioni di collegamento con tempi differenziati a seconda degli orari.*
- *Per problemi tecnici relativi agli impianti e alle attrezzature, la biblioteca si impegna a concordare nel successivo contratto con l'assistenza tecnica l'intervento in tempi più brevi di quelli attuali.*

Per i servizi a pagamento l'utente ha diritto al **rimborso** delle spese sostenute qualora la biblioteca risulti inadempiente nell'erogazione. In tal caso vanno precisate le modalità e i tempi del rimborso.

- *Il rimborso delle spese sostenute dagli utenti sarà avviato entro ... giorni dall'accertamento del disservizio.*
- *Le modalità di rimborso sono le seguenti*

Prestito personale

È necessario indicare in primo luogo **la disponibilità** o meno del servizio di prestito personale.

La **gratuità** del servizio di prestito deve essere necessariamente affermata, ai sensi della LR 18/2000.

- *La biblioteca effettua servizio di prestito.*
- *La biblioteca non effettua servizio di prestito.*
- *Ai sensi dell'art. 12 della LR 18/2000, il prestito dei documenti è gratuito.*

È indispensabile inoltre precisare le **categorie di utenza** ammesse alla fruizione del servizio, tenendo conto che, in linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, **tutti** possono accedere al servizio di prestito. Per i minori sono da prevedersi particolari condizioni.

- *Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini del territorio regionale indipendentemente dalla loro residenza.*
- *Il prestito è concesso ai soli dipendenti dell'ente regione.*
- *Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà.*

Occorre precisare quali sono i **documenti non ammessi** al prestito, segnalandone la tipologia, il supporto e la localizzazione, se risultano dirimenti per l'erogazione del servizio stesso.

- *Sono esclusi dal prestito i manoscritti e volumi pubblicati prima del 1830.*
- *Sono esclusi dal prestito i CD e i DVD musicali.*

Speciale attenzione va riservata ad una puntuale disamina delle **condizioni di erogazione del servizio**: è indispensabile indicare il numero dei prestiti per persona, stabilendo la durata del prestito anche a seconda della tipologia dei materiali. Se è prevista la possibilità di concedere proroghe, è necessario illustrare le modalità di concessione e la durata della proroga medesima. Se è previsto un servizio di prenotazione del materiale già in prestito, bisogna segnalarne condizioni e modalità.

- *Per poter usufruire del servizio di prestito occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca.*
- *Il prestito viene concesso fino ad un massimo di ... gg.*
- *Il prestito viene concesso per un massimo di ... volumi per persona, tra questi non più di ... CD musicali e non più di ... film in DVD o VHS.*
- *Il materiale multimediale può essere dato in prestito solo per ... gg.*

- *La durata massima del prestito è di ... gg. L'eventuale proroga ha una durata di una settimana. Non è possibile rinnovare il prestito di documenti prenotati da altri utenti.*
- *Per i materiali multimediali non è prevista alcuna proroga.*
- *È possibile prenotare i libri in prestito fino ad un massimo di ... per volta. Il libro prenotato resta a disposizione del richiedente per ... gg. dopo la restituzione e l'avvenuto avviso telefonico all'utente. Non sono ammesse prenotazioni per i materiali multimediali.*

È essenziale l'indicazione inequivocabile dei **tempi di erogazione** del servizio, precisando tempi medi e massimi per ogni tipo di prestito.

- *Il prestito dei documenti collocati nel deposito esterno viene effettuato il giorno successivo alla presentazione della richiesta.*

È importante attirare l'attenzione dell'utente sul rispetto delle **scadenze** di restituzione e sulla corretta **conservazione** dei materiali ricevuti in prestito, indicando le eventuali sanzioni stabilite dalla biblioteca in caso di ritardo nella riconsegna, danno o smarrimento dei documenti.

- *Per un ritardo nella riconsegna del documento non superiore a ... gg. non sono previste sanzioni pecuniarie.*
- *Per ritardi superiori a ... gg. è prevista la sospensione dal prestito. La riammissione è subordinata al decorrere di ... mesi di sospensione.*
- *La riammissione al prestito, una volta decorsi ... mesi di sospensione, avviene dietro pagamento di € ...*
- *L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al 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 deve rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.*

Nel caso in cui la biblioteca effettui un servizio di iscrizione al prestito personale su **delega** per anziani, degenti e persone diversamente abili, è necessario precisare modalità e condizioni. Inoltre è necessario segnalare anche l'eventuale disponibilità di particolari servizi di prestito, quali l'auto-prestito oppure il prestito a domicilio (servizio di consegna dei volumi a domicilio per categorie di utenza quali anziani, diversamente abili e degenti).

- *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.*
- *La biblioteca consegna e ritira i libri in prestito a domicilio ogni mercoledì e ogni venerdì pomeriggio, previo accordo telefonico sull'orario.*

- *È possibile prendere in prestito libri e materiali multimediali anche effettuando autonomamente la registrazione tramite il servizio dell'auto-prestito. Restituzioni, rinnovi e prenotazioni si svolgono esclusivamente tramite gli operatori.*

L'assunzione di un impegno per il **miglioramento** della qualità del servizio di prestito è particolarmente significativa nel contesto della carta dei servizi e andrebbe opportunamente valorizzata.

- *La biblioteca si impegna a sollecitare ogni ... gg il rientro dei prestiti scaduti.*
- *La biblioteca si impegna a monitorare i momenti di maggiore affluenza nell'erogazione del servizio di prestito e a segnalare le fasce orarie più favorevoli all'utenza per una più celere erogazione del servizio stesso.*

Prestito interbibliotecario e document delivery

Nella descrizione di questi due servizi bisogna necessariamente tener conto che il prestito interbibliotecario (ILL) si occupa di reperire ed ottenere in prestito volumi conservati presso altre biblioteche, nonché di prestare volumi propri ad altre biblioteche; invece nel servizio di document delivery (DD) la biblioteca richiedente ottiene per la propria utenza fotocopia del documento richiesto, il cui originale resta nella biblioteca presso la quale è conservato.

Si precisa che in questa sede si è voluto attirare l'attenzione sugli aspetti dei due servizi più direttamente connessi alla posizione che vede la biblioteca in diretto rapporto con l'utente, lasciando volutamente sullo sfondo quelli in cui la biblioteca interagisce con altre biblioteche in qualità di prestante.

Il servizio di document delivery è rigidamente vincolato alla disciplina del diritto d'autore. L'indicazione in questo senso va fornita all'utente in modo chiaro e inequivocabile, Per le ricadute sul servizio di fornitura fotocopie si rimanda al capitolo relativo alle riproduzioni (paragrafo terzo e successivi).

- *Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali.*
Il servizio di document delivery fornisce agli utenti fotocopie di documenti reperiti presso altre biblioteche.
I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

È opportuno indicare se la biblioteca ha stabilito accordi per servizi di prestito interbibliotecario e document delivery con fornitori stranieri, per esempio, British Library Document Supply Centre, National Library of Medicine Interlibrary Loan and Document Delivery Service (NLM), Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST), Subito Document Delivery Service, etc., specificando chiaramente i dettagli del pagamento.

- *La biblioteca dispone di un account per il servizio BLDSS. Consultare la Guida ai servizi sul sito web della biblioteca per tutti i dettagli e gli aggiornamenti del caso.*

È indispensabile precisare **modalità** di pagamento (**costi, tariffe, rimborso spese** di spedizione) dei servizi.

- *La richiesta di prestito interbibliotecario va presentata su apposito modulo. All'utente è richiesto l'anticipo delle spese di spedizione e degli oneri relativi al servizio della biblioteca prestante, pari a € ... Nel caso di biblioteca straniera, le spese ammontano a € ...*
- *La richiesta di fotocopie di documenti conservate presso altre biblioteche viene effettuata a seguito della presentazione dell'apposito modulo. Il servizio è gratuito. Il document delivery attivato presso la British Library è a pagamento. Per ulteriori dettagli in merito si rimanda alla Guida ai Servizi.*

Indicare se il servizio è aperto a **tutti** gli iscritti alla biblioteca. Per i minori è da prevedersi l'autorizzazione di chi esercita la potestà.

- *Il prestito interbibliotecario è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini del territorio regionale indipendentemente dalla loro residenza.*
- *Il servizio di document delivery è riservato ai soli dipendenti dell'ente regione.*
- *Per poter usufruire del servizio di prestito interbibliotecario occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito interbibliotecario da parte di chi esercita la potestà.*

Speciale attenzione va riservata ad una puntuale disamina delle **condizioni** di erogazione del servizio: è indispensabile indicare il numero di richieste di prestito interbibliotecario per utente e stabilire la durata del prestito. Se è prevista la possibilità di concedere proroghe, è necessario rendere note le modalità di concessione e la durata della proroga medesima.

Per il document delivery è necessario indicare il numero massimo di richieste esaudibili per utente.

- *Il prestito interbibliotecario viene concesso fino ad un massimo di ... gg., salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante.*
- *Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di ... documenti per utente.*
- *La durata massima del prestito interbibliotecario è di ... gg. Non è prevista proroga.*
- *L'eventuale proroga è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante.*
- *La biblioteca accetta fino a ... richieste di document delivery per ogni utente a settimana.*

È essenziale l'indicazione precisa e inequivocabile dei **tempi di erogazione** del servizio di prestito interbibliotecario e di document delivery, precisando tempi massimi di inoltra della richiesta alla biblioteca prestante.

La biblioteca è tenuta a indicare i tempi entro i quali comunica all'utente l'arrivo del documento richiesto.

- *L'evasione della richiesta viene effettuata entro ... ore dal ricevimento.*
- *La biblioteca provvederà a contattare l'utente telefonicamente / via e-mail entro ... ore dall'arrivo del documento richiesto.*

È indispensabile che la biblioteca si attivi per effettuare il **rimborso** all'utente in caso di richiesta non evasa, precisando i tempi del rimborso stesso.

Qualora la richiesta di prestito venga rifiutata dalla biblioteca prestante è necessario che la biblioteca richiedente dichiari la propria disponibilità a localizzare altrove il documento cercato, avvisando l'utente in caso di maggiorazione delle spese.

- *La biblioteca si impegna a rimborsare entro ... gg. la somma versata dall'utente qualora la richiesta non sia stata evasa. Il rimborso sarà avviato entro ... giorni dall'accertamento del disservizio, secondo le seguenti modalità ...
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 prolungamento dei tempi di consegna.*

È importante responsabilizzare l'utente sul rispetto delle scadenze di **restituzione** e sulla corretta **conservazione** dei materiali ricevuti in prestito, indicando le eventuali sanzioni stabilite dalla biblioteca in caso di ritardo nella riconsegna, danno o smarrimento dei documenti.

- *Per ritardi nella riconsegna superiori a ... gg. è prevista la sospensione dal prestito interbibliotecario. La riammissione è subordinata al decorrere di ... mesi di sospensione dal prestito. L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuova richiesta di prestito interbibliotecario.*
- *L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.*

Riproduzioni

È necessario che la biblioteca dichiari se effettua direttamente il servizio di riproduzione o se esso viene affidato a ditte esterne.

- *La biblioteca effettua servizio di riproduzione dei documenti posseduti tutti i giorni dalle ... alle*

Il servizio fotocopie è svolto dalla Ditta ... nei seguenti orari: ...

La biblioteca deve dichiarare l'entità dei **rimborsi spesa** da corrispondersi da parte dell'utente a fronte dell'erogazione del servizio dal momento che la legislazione non prevede scopi di lucro per tali servizi.

- *Per la fotocopiatura sono dovuti € ... a pagina come rimborso spese dei materiali e delle attrezzature utilizzate.*

È indispensabile che la biblioteca renda noti i **vincoli** in materia di **diritto d'autore**, con riferimenti precisi alla normativa vigente al momento dell'emanazione della carta dei servizi.

- *Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni.
È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico.
La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.*

Vanno indicati con precisione i materiali che per motivi conservativi **non sono soggetti** a fotocopiatura.

- *Per motivi conservativi sono esclusi dalla fotocopiatura: il materiale antico e di pregio, i quotidiani rilegati, le stampe e i disegni.*

Anche nel caso in cui il servizio di riproduzione sia appaltato a ditta esterna è indispensabile che quest'ultima indichi in maniera dettagliata i costi, i tempi e le modalità del servizio.

- *Fotocopie formato A4: € ... a pagina;
fotocopie formato A3: € ... a pagina;
fotocopie fronte + retro: € ... a foglio.*

Per i servizi a pagamento l'utente ha diritto al **rimborso** delle spese sostenute qualora la biblioteca (o la ditta appaltatrice) risulti inadempiente nell'erogazione. Sono quindi da precisarsi tempi e modalità di rimborso.

- *Il rimborso delle spese sostenute dagli utenti sarà avviato entro ... giorni dall'accertamento del disservizio.
Le modalità di rimborso sono le seguenti: ...*

Suggerimenti d'acquisto

La biblioteca **accetta** suggerimenti d'acquisto da parte dei lettori e rende noti i criteri con cui vengono accolti o respinti.

- *Se il libro cercato non è presente in biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie. Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata entro ... giorni.*

È opportuno predisporre un modulo per i suggerimenti d'acquisto, indicando se tali suggerimenti possono essere inoltrati anche via posta elettronica.

- *La biblioteca mette a disposizione dell'utente il Registro dei desiderata / la modulistica. È inoltre utilizzabile a questo fine un apposito spazio nel sito Internet per i suggerimenti dei lettori e/o un servizio di suggerimenti d'acquisto sul catalogo online (opac) del sistema bibliotecario.*

Promozione della lettura, mostre e attività culturali

Indicare se la biblioteca **segnala le novità editoriali** e le recenti acquisizioni. È opportuno informare l'utente nel caso in cui venga effettuata anche la segnalazione delle proposte di lettura, precisando se e quali servizi sono disponibili, inclusi quelli online. Si raccomanda la segnalazione di iniziative intese a favorire la conoscenza di altre culture e l'eventuale acquisizione di materiali destinati a percorsi multiculturali.

- *La biblioteca predispone un apposito scaffale con i libri acquistati negli ultimi ... mesi. I volumi sono contrassegnati da una banda colorata posta sulla copertina. Il prestito di questi materiali è limitato a ... gg. e non sono ammesse proroghe. Le novità sono escluse dal prestito interbibliotecario.*
- *La biblioteca fornisce proposte di lettura attraverso schede bibliografiche, bibliografie, percorsi tematici di lettura e altro, reperibili anche sul proprio sito web.*
- *La biblioteca si propone l'obiettivo di favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture, organizzando percorsi multiculturali specifici.*

Segnalare se la biblioteca organizza **attività di promozione della lettura, mostre e iniziative culturali**, anche in collaborazione e su proposta di gruppi di utenti e altre istituzioni culturali o educative. Tali iniziative dovranno essere coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca.

- *La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura. 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. Ad ogni proposta viene data risposta motivata entro ... giorni.

- *La biblioteca organizza conferenze, presentazioni di libri, attività di lettura ad alta voce, mostre e altre iniziative culturali. Il programma è consultabile in biblioteca e sul sito web della biblioteca all'URL ...*

Donazioni

La biblioteca **accetta doni e donazioni** documentarie da parte di privati cittadini, enti e associazioni. Le donazioni rappresentano un'importante ed apprezzabile forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario, tuttavia esigenze di gestione e di coerenza nello sviluppo delle raccolte, impongono alla biblioteca di accettare i materiali offerti in dono solo dopo un'attenta disamina delle disponibilità di spazio e di personale per la gestione delle raccolte. È necessario quindi che il donatore fornisca una lista dei titoli proposti in dono (nel caso di periodici accompagnati anche dalla specificazione delle annate e dall'indicazione della loro eventuale completezza) indispensabile per la **valutazione dei materiali**. Nel caso in cui la biblioteca non abbia interesse ad acquisire la donazione, a seguito delle verifiche effettuate, il personale potrà individuare e suggerire al donatore eventuali altre istituzioni del territorio il cui patrimonio documentario sia più affine alle caratteristiche dei materiali proposti in dono.

- *I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalla biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione. I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici. Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.*

Sezione periodici

Innanzitutto la biblioteca deve dichiarare l'entità del patrimonio emerografico messo a disposizione degli utenti, specificando l'eventuale acquisizione di abbonamenti a pubblicazioni periodiche in lingua straniera.

- *La biblioteca mette a disposizione ... riviste e ... quotidiani.
La biblioteca mette a disposizione anche ... riviste in lingua inglese, ... in lingua araba, ... in lingua russa, etc.*

Va sottolineato che l'**accesso** a tali documenti è garantito a tutti gli utenti della biblioteca, precisando le **modalità di consultazione**.

- *Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta. Le annate precedenti sono conservate in magazzino ed è necessario farne richiesta al bibliotecario sull'apposito modulo: la consegna per la consultazione viene effettuata ad orari fissi: alle ore ..., alle ore ... e alle ore ..., per un massimo di ... fascicoli per volta. È possibile prenotare i fascicoli da richiedere fino alle ore ...; la consegna avviene entro ... ore / ... giorni dalla richiesta.*

Abbonamenti a **periodici elettronici** e a **pubblicazioni digitali** vanno debitamente segnalati in biblioteca e sul sito web offrendo informazioni chiare sulle **condizioni di accessibilità** imposte dall'editore (licenza d'uso) e il rispetto delle normative vigenti citate nel paragrafo dedicato al servizio di navigazione su Internet.

- *La biblioteca sottoscrive abbonamenti a periodici elettronici. È indispensabile, dopo aver preso visione delle condizioni di utilizzo (licenza d'uso), registrarsi presso il bibliotecario per la necessaria autorizzazione alla consultazione dei periodici elettronici e pubblicazioni digitali.*

Se è disponibile il servizio di **accesso in remoto** ai periodici elettronici della biblioteca è necessario fornire sul sito web tutte le indicazioni per l'accesso nel rispetto delle licenze d'uso e delle normative citate nel paragrafo sopra ricordato.

- *La biblioteca sottoscrive abbonamenti ai seguenti periodici elettronici: (segue elenco alfabetico dei titoli o dei "pacchetti" editoriali disponibili, con segnalazione sul sito web della biblioteca)*
... ..;
... ..;
... ..
È indispensabile, dopo aver preso visione delle condizioni di utilizzo (licenze d'uso), chiedere al bibliotecario la necessaria autorizzazione alla consultazione dei periodici elettronici e pubblicazioni digitali.

È necessario precisare se per l'accesso alla sezione periodici o all'emeroteca esistono differenze d'orario rispetto a quello generale della biblioteca.

- *La sezione periodici osserva il seguente orario: lunedì - sabato dalle ore ... alle ore ...*

Va richiamata l'attenzione dell'utente sul rispetto delle norme di corretta conservazione dei materiali ricevuti in consultazione e in prestito.

- *Il lettore si impegna a conservare correttamente le riviste e i quotidiani in consultazione o presi a prestito. L'utente che provoca danni ai documenti è tenuto al riacquisto immediato o a rifondere il valore di mercato del documento*

danneggiato. Le stesse condizioni valgono per documenti sottratti o smarriti dall'utente. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Nel caso in cui la biblioteca effettui il prestito personale dei fascicoli, è necessario indicare le modalità, se diverse dalle norme generali previste per il prestito.

- *La biblioteca effettua il prestito di fascicoli di periodici ad eccezione dei quotidiani.
Per le riviste è consentito il prestito fino a 3 fascicoli (ad eccezione dell'ultimo numero) per giorni n. ...*

Raccolte speciali

La biblioteca prevede disposizioni specifiche in caso ospiti sezioni speciali, cioè servizi afferenti a raccolte particolari destinate alla conservazione permanente (es. manoscritti, libri rari, materiali iconografici, documenti musicali e multimediali, documentazione locale, etc.).

Per le raccolte speciali comprendenti documenti contemporanei, particolare attenzione va posta ai problemi di tutela della riservatezza degli autori ancora in vita (o degli eredi) e di applicazione della legge sul diritto d'autore. È necessario precisare che gli utenti sono tenuti al rispetto del "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici" (D.lgs n. 196 del 30.06.2003, allegato A.2 del Codice in materia di protezione dei dati personali). La stessa avvertenza deve essere fornita a proposito della legge per la tutela del diritto d'autore, soprattutto quando viene richiesta la riproduzione di documenti originali.

- *La Sala manoscritti è aperta nel seguente orario: Lunedì - Sabato, dalle ... alle ...*
- *L'accesso alla Sala manoscritti è consentito dietro presentazione di un documento di identità valido attestante il raggiungimento della maggiore età.*
- *La consultazione dei materiali speciali avviene in Sala Per ricevere i documenti in lettura è necessario compilare la scheda di richiesta.*
- *Per il materiale della raccolta ..., depositato presso il magazzino, i tempi di attesa sono da prevedersi tra ... e ... (minuti / ore), dalle ... alle ..., nei giorni... .*
- *I documenti delle raccolte speciali sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario.*
- *Consultazione e riproduzione dei documenti conservati nelle sezioni speciali sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela, diritto d'autore e protezione dei dati personali.*

- *Si ricorda che la legge stabilisce in settant'anni la durata dei diritti di utilizzazione economica, compreso il diritto esclusivo dell'autore in merito alla messa a disposizione dell'opera al pubblico sul web. La legge contempla la libertà di citazione per uso di critica o di discussione fra le eccezioni e limitazioni ai diritti d'autore.*

Sezioni e biblioteche per ragazzi

La sezione / biblioteca ragazzi si identifica attraverso il suo patrimonio bibliografico e multimediale indirizzato ad un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 14 / 16 anni, ai loro genitori ed insegnanti. Questo servizio viene erogato nell'ambito di uno spazio dedicato. Ove presente è necessario precisare l'esistenza di un'articolazione degli spazi in funzione delle fasce d'età.

- *La sezione / biblioteca ragazzi è un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori. La sezione ragazzi è ubicata al primo piano dei locali della biblioteca. Si articola in "Spazio infanzia" riservato ai bambini in età prescolare e nel "Settore ragazzi", dedicato alla fascia d'età*

La sezione / biblioteca ragazzi è un servizio **gratuito aperto a tutti i bambini e ragazzi** indipendentemente da etnia, sesso, religione, lingua, condizioni sociali, capacità e abilità personali.

È indispensabile inoltre indicare le **condizioni di accesso** e le **responsabilità per fasce d'età**.

- *La sezione / biblioteca ragazzi è aperta a tutti i bambini e ragazzi da ... a ... anni. Il servizio è gratuito.
I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I bambini al di sotto di ... anni devono essere accompagnati da un adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.
Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca.
La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.*

È opportuno fornire indicazioni su attività e compiti specifici degli operatori, soprattutto nel caso in cui la sezione / biblioteca ragazzi abbia personale dedicato.

- *Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.*

Si sottolinea l'esigenza di fornire precise indicazioni su servizi, attività e iniziative offerti dalla sezione / biblioteca ragazzi, evidenziando in particolare gli orari di apertura se diversi da quelli generali della biblioteca.

- *La sezione / biblioteca ragazzi effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione.
È richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.
La sezione / biblioteca ragazzi svolge attività di animazione per tutti i bambini presenti in biblioteca ogni giorno dalle ore ... alle ore ...
La biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche dal lunedì al venerdì, dalle ore ... alle ore ...*

È necessario attirare l'attenzione degli utenti sul prestito personale ai minori (si veda il capitolo sul prestito personale). Si raccomanda inoltre di segnalare forme e modalità di collaborazione con istituti scolastici.

- *La sezione / biblioteca ragazzi 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 i laboratori didattici e le attività ricreative.
La biblioteca inoltre organizza visite guidate per le scolaresche tutte le mattine dalle ore ... alle ore*

Di particolare interesse è la disciplina del servizio di accesso a Internet per i ragazzi. Circa le modalità si rimanda al capitolo sulla navigazione in Internet.

- *La sezione / biblioteca ragazzi mette a disposizione n. ... postazioni per l'accesso ad Internet.*

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Sono gli indicatori di misurazione della qualità erogata in ogni servizio. A titolo di esempio sarebbe opportuno definire uno schema come quello di seguito riportato almeno per alcuni servizi.

Servizio	Fattore di qualità	Indicatore di prestazione (standard)	Unità di misura dei singoli indicatori	Livello di prestazione ottenuto dalla biblioteca
		indica ciò che la biblioteca può offrire rispetto alle aspettative degli utenti		indica il valore minimo accettabile per ogni servizio
<i>Prestito</i>	<i>ammissione al prestito: riduzione tempo medio del rilascio tessera prestito</i>	<i>Indice prestito = 1,5</i>	<i>Prestiti annui ----- n° abitanti</i>	<i>1,4</i>
<i>Prestito</i>	<i>allungamento orario di apertura del servizio di prestito</i>	<i>Indice impatto = 15%</i>	<i>Iscritti attivi* annui ----- x 100 n° abitanti</i>	<i>14%</i>

* Iscritti attivi = utenti che hanno preso in prestito almeno un documento nell'anno oggetto della misurazione dei servizi.

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Si tratta degli interventi programmati dalla biblioteca, per meglio rispondere alle esigenze dell'utente e migliorare le prestazioni.

Occorre inserire almeno un progetto di miglioramento, che può far riferimento anche a settori della biblioteca non strettamente legati ai servizi al pubblico, ma che sul pubblico hanno una chiara ricaduta. Devono essere indicati tempi di realizzazione del progetto che comunque deve essere portato a termine entro la data di scadenza della carta.

Sarebbe opportuno che il progetto riportasse le indicazioni delle risorse umane e finanziarie per la sua realizzazione.

- *La biblioteca si impegna a inserire nel catalogo informatizzato n. ... schede bibliografiche di documenti presenti nel catalogo cartaceo. L'iniziativa prevede un costo di € ... e l'impiego di n. ... unità di personale a tempo pieno per ... mesi/anni.*
- *La biblioteca si impegna a catalogare per mettere immediatamente a disposizione dei propri lettori n. ... libri di recente acquisizione ogni settimana/mese.*
- *In relazione all'iniziativa "Nati per leggere" la biblioteca si impegna a organizzare, dal prossimo agosto, uno spazio dedicato alla lettura per i bambini più piccoli. (specificare attrezzature, spazi, personale e tempi previsti per la realizzazione)*
- *La biblioteca si impegna a organizzare un servizio di reference online: dal sito web sarà possibile chiedere e ricevere informazioni bibliografiche. (specificare attrezzature, personale e tempi previsti per la realizzazione)*
- *La biblioteca si impegna a rendere disponibili a scaffale i documenti rientrati dal prestito entro ... ore.*

LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Reclami e suggerimenti

Occorre prevedere la gestione dei reclami e dei suggerimenti. Se svolta in maniera attenta e costante essa consente infatti di migliorare il servizio sulla base delle considerazioni indicate dagli utenti della biblioteca, predisponendo un coerente piano di interventi per il superamento delle criticità riscontrate. Inoltre la corretta gestione di reclami e suggerimenti permette di accrescere la soddisfazione e il consenso attorno all'organizzazione e ai servizi erogati dalla biblioteca.

- *Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della biblioteca o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile al servizio informazioni e sul sito web della biblioteca.*
- *Ai reclami verrà data motivata risposta entro e non oltre ... giorni dalla presentazione del reclamo e nella forma richiesta dall'utente.*

Reclami e suggerimenti dovranno quindi essere gestiti tenendo conto dei seguenti elementi:

- definizione degli standard di qualità da garantire
- informazione all'utente sui suoi diritti e responsabilità, sugli standard di servizio che si può attendere
- informazione all'utente sulle modalità di presentazione dei reclami
- predisposizione di punti di raccolta delle segnalazioni
- previsione delle modalità di risposta della biblioteca precisando termini e tempi
- attenzione all'atteggiamento degli operatori nei confronti dei reclami presentati. Le risposte dovranno essere in forma privata (telefono o lettera) se il reclamo e suggerimento è di carattere personale, oppure saranno rese pubbliche se l'oggetto del reclamo è di interesse generale. Fatta salva l'osservanza della normativa sulla privacy
- registrazione e conservazione della relativa documentazione
- predisposizione di moduli da compilare per la presentazione scritta del reclamo o del suggerimento (in allegato si propongono alcuni moduli).

Rimborsi

Per i servizi a pagamento l'utente ha diritto al rimborso delle spese sostenute qualora la biblioteca risulti inadempiente nell'erogazione. In tal caso vanno precisati tempi e modalità del rimborso. Si vedano gli esempi riportati all'interno della trattazione dei singoli servizi.

Le aspettative degli utenti e la gestione del disservizio

Il processo di gestione di reclami e suggerimenti può generare varie forme di aspettativa negli utenti. È quindi molto importante che la biblioteca sviluppi un'attenta valutazione di tali aspettative cercando di fornire risposte concrete e percorsi decisionali condivisi e improntati alla trasparenza. Di conseguenza è consigliabile da parte del bibliotecario un atteggiamento di ampia disponibilità e apertura nei confronti delle richieste dell'utente. A tale proposito si forniscono di seguito alcune indicazioni che potrebbe essere opportuno seguire:

- essere informati sul numero al quale telefonare
- ricevere una spiegazione sul modo in cui il problema è insorto
- essere informati sul tempo che occorre per risolvere il problema
- avere la possibilità di scegliere tra varie alternative se il problema non può essere risolto
- poter parlare con il responsabile in grado di prendere decisioni ed essere informati sui progressi fatti nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente
- essere contattati appena il problema è stato risolto
- essere informati sui modi in cui sarà possibile evitare altri problemi.

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 online e la posta elettronica
- i servizi telefonici (con operatore, via SMS o tramite sistemi automatici di gestione delle chiamate)
- apposita modulistica (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami)
- notiziari periodici.

È opportuno che la biblioteca rilevi periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti, dandone conto nel rapporto annuale di attività, nel quale saranno pubblicati gli indicatori di prestazione raggiunti nell'anno. Inoltre la biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative a:

- il proprio bilancio di previsione;
- il proprio piano esecutivo di gestione;
- i dati sulle performance di servizio previste dalla carta;
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
- il conto consuntivo dell'esercizio precedente;
- il piano di sviluppo delle raccolte.

È importante che la biblioteca favorisca modalità di partecipazione degli utenti, anche in forma associata. La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante di un maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

APPENDICE

MODULO DI RECLAMO

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

Servizio interessato _____

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio

qualità del servizio reso: _____

mancato rispetto dei tempi: _____

comportamento del personale: _____

altro (specificare): _____

Servizio a pagamento sì no

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

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

Eventuali suggerimenti: _____

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

Nome.....	Cognome	n. tessera biblioteca
indirizzo... ..	e-mail	Telefono
Firma	Data	

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

RECLAMI – SUGGERIMENTI – SEGNALAZIONI

Gentile utente,

Se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente la preghiamo di specificare per quali ragioni, segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti.

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

Nome.....	Cognome	n. tessera biblioteca.....
indirizzo	e-mail	Telefono
Firma	Data.....	

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



RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gentile utente,

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via internet (URL) o via posta direttamente alla biblioteca.

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 apprezzamento sui servizi della biblioteca ?

.....

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

Nome.....Cognomen. tessera biblioteca..... indirizzoe-mailTelefono Firma Data.....
--

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