

Carta della Qualità dei servizi della Biblioteca Civica "Felice Saleri" Lumezzane

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE

- 1.1 **Nota introduttiva** [a firma del Sindaco o suo delegato]
- 1.2 **Presentazione del Comune**
- 1.3 **Presentazione della Biblioteca**
- 1.4 **Presentazione della Carta della qualità dei servizi della Biblioteca**
 - 1.4.1 Cos'è la Carta della qualità dei servizi della Biblioteca
 - 1.4.2 Riferimenti normativi
 - 1.4.3 Criteri di attuazione
 - 1.4.4 Procedure di approvazione e attuazione

2. LA BIBLIOTECA PUBBLICA

- 2.1 **Definizione**
- 2.2 **Principi di erogazione dei servizi**
- 2.3 **La rete di cooperazione**
- 2.4 **La rete di cooperazione locale**

3. RISORSE

- 3.1 **Accessibilità della sede**
 - 3.1.1 Contatti
 - 3.1.2 Ubicazione e segnaletica esterna
 - 3.1.3 Parcheggi
 - 3.1.4 Barriere architettoniche
 - 3.1.5 Accesso agli animali

- 3.2 **Orari di apertura**
- 3.3 **Segnaletica interna**
- 3.4 **Sicurezza**
- 3.5 **Sicurezza nell'uso dei videotermini**
- 3.6 **Comfort ambientale**
 - 3.6.1 Rumori
 - 3.6.2 Riscaldamento e microclima
 - 3.6.3 Illuminazione
 - 3.6.4 Pulizie
- 3.7 **Manutenzione dell'edificio**
- 3.8 **Apparecchiature tecnologiche**
 - 3.8.1 Dotazione
 - 3.8.2 Manutenzione
- 3.9 **Superficie e articolazione degli spazi**
- 3.10 **Arredi**
 - 3.10.1 Scaffalature ed espositori
 - 3.10.2 Postazioni di lettura e studio
- 3.11 **Personale**
 - 3.11.1 Orario di lavoro
 - 3.11.2 Profilo professionale e numero
 - 3.11.3 Responsabilità e compiti
- 3.12 **Patrimonio documentario**
 - 3.12.1 Volumi, materiali multimediali e audioregistrazioni
 - 3.12.2 Periodici
- 3.13 **Finanziamenti**
- 3.14 **Spese di funzionamento e di investimento**

4. SERVIZI

- 4.1 **Accesso alla Biblioteca e Servizio di accoglienza**
- 4.2 **Guida all'uso della Biblioteca**
- 4.3 **Iscrizione e accesso al servizio di prestito**

- 4.4 **Servizi di prestito bibliotecario e interbibliotecario nella Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB)**
 - 4.4.1 Condizioni, documenti esclusi, quantità, durata del prestito e rinnovi, restituzioni e solleciti, ritardi e smarrimenti
 - 4.4.2 Prenotazioni e Servizi OPAC al lettore

- 4.5 **Servizi di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e Servizio di fornitura di documenti in remoto (*Document Delivery*)**
- 4.6 **Servizio di libera lettura e consultazione**
- 4.7 **Servizio di istruzione all'uso delle fonti bibliografiche e documentarie**
- 4.8 **Servizio di Reference** (consulenza e assistenza)
- 4.9 **Ricerche scolastiche**

- 4.10 **Gestione e Sviluppo della raccolta documentaria**
 - 4.10.1 Principi generali
 - 4.10.2 Procedure di acquisizione e Servizio dei desiderata
 - 4.10.3 Ingressatura, catalogazione, etichettatura e collocazione
 - 4.10.4 Revisione, deposito e scarto

- 4.11 **Servizi multimediali**
 - 4.11.1 Utilizzo di postazioni informatiche e consultazione materiali multimediali e audioregistrazioni
 - 4.11.2 Iscrizione al Servizio Internet e sicurezza
 - 4.11.3 Accesso ad Internet

- 4.12 **Servizio emeroteca** (Periodici)
- 4.13 **Servizio informazioni di comunità**
- 4.14 **Servizio di storia e cultura locale**
- 4.15 **Servizio fotocopie, riproduzioni digitali e stampa da file**
- 4.16 **Servizi per diversamente abili e utenti con difficoltà ad usufruire pienamente dei servizi di biblioteca**
- 4.17 **Servizi interculturali**
- 4.18 **Servizi per bambini e ragazzi**
- 4.19 **Servizi per i Giovani adulti**
- 4.20 **Servizi altri**
- 4.21 **Promozione del libro, della lettura e della biblioteca**
- 4.22 **Attività culturali**

4.23 **Servizi di ristoro**

5. CONOSCENZA DIALOGO E PARTECIPAZIONE

- 5.1 **Principi**
- 5.2 **Analisi dei bisogni, monitoraggio e valutazione dei servizi**
- 5.3 **Partecipazione e ascolto - Comunicazione**
- 5.4 **Diritti e doveri - Tutela degli utenti**

6. TARIFFE E CONTRIBUTI

7. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

8. NORMATIVE E RIFERIMENTI

- 8.1 **Riferimenti bibliografici**
- 8.2 **Normative e regolamenti**

9. ALLEGATI

ALLEG. 1: **Recapiti utili**

ALLEG. 2 A-B: **Dati statistici e indici di misurazione del servizio** (Tavola riassuntiva della Biblioteca e del Sistema)

ALLEG. 3: **Biblioteche aderenti al Sistema di Valle Trompia** (Recapiti)

MOD. 1: **Comunicazioni con la biblioteca** (segnalazioni, indicazioni di miglioramento e reclami)

MOD. 2: **Richieste d'acquisto documenti**

MOD. 3: **Comunicazione ricerche scolastiche programmate e richieste d'acquisto documenti a sostegno dell'attività didattica** (per insegnanti)

MOD. A: **Iscrizione al servizio di prestito**

MOD. B: **Iscrizione al servizio Internet**

MOD. C: **Iscrizione al servizio Internet per minori**

DOC. 1: **Carta di Sintesi della qualità dei servizi di biblioteca** (Documento per la diffusione alla popolazione)

1. PRESENTAZIONE

1.1 Nota introduttiva [a firma del Sindaco o suo delegato]

*La carta del Servizio della Biblioteca è lo strumento attraverso cui l'Amministrazione sancisce un patto di consolidamento e di sviluppo della Biblioteca
La carta è stata proposta dalla Giunta comunale costituita da e approvata dal Consiglio comunale in data*

1. PRESENTAZIONE

1.2 Presentazione del Comune

Denominazione ufficiale del Comune: **Comune di Lumezzane**

Indirizzo (sede municipale): **Via Montesuello, 154**

Immagine del territorio



Stemma del Comune



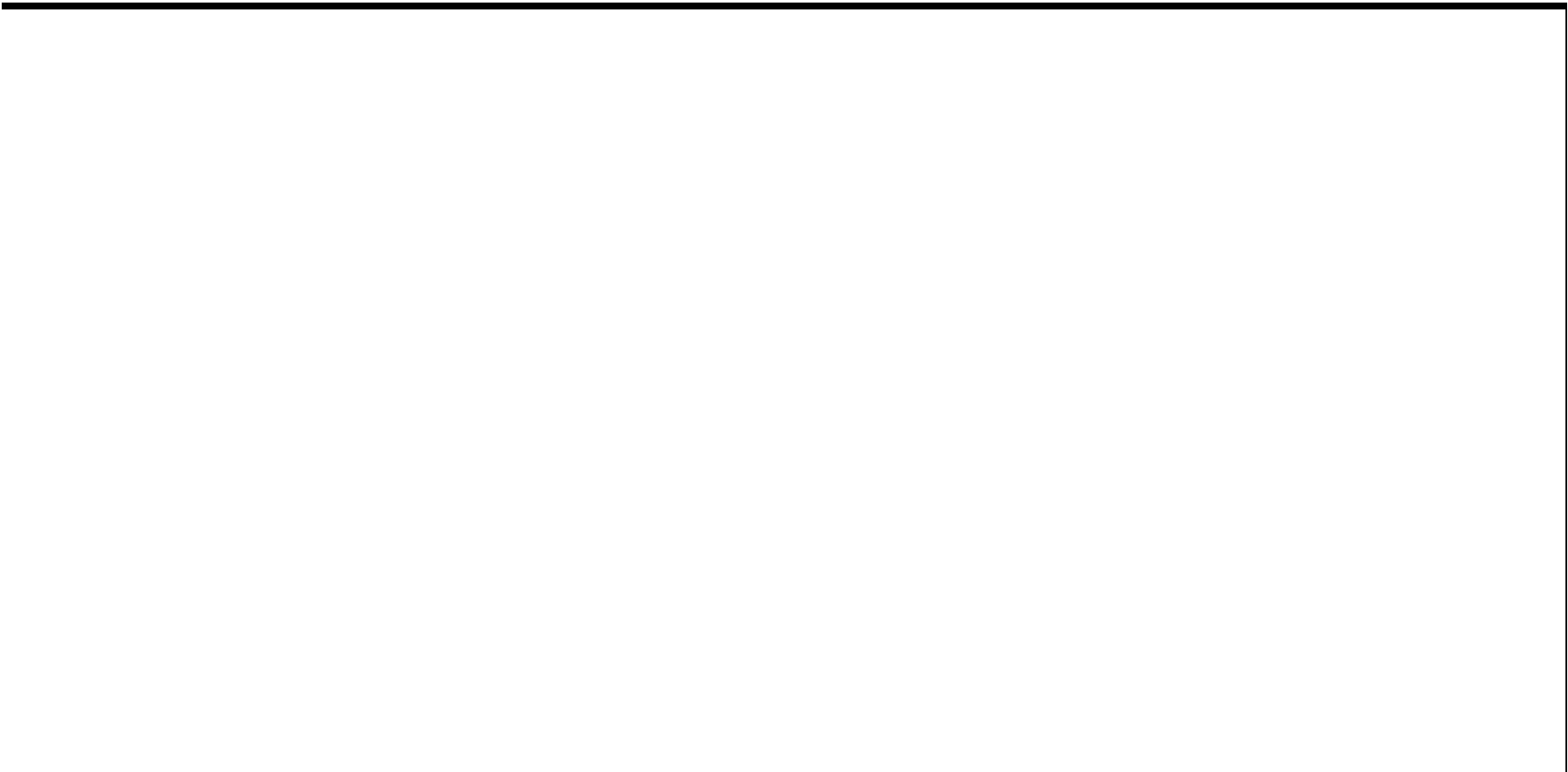
Scheda demografica (dati al 31.12.2007)

▪ Popolazione residente totale	M: 11.901	F: 11.942	Totale: 23.843
▪ Popolazione residente 0-14 anni	M: 1.845	F: 1.738	Totale: 3.583
▪ Popolazione residente over 65 anni	M: 1.841	F: 2.631	Totale: 4.472
▪ Popolazione residente straniera	M: 1.165	F: 978	Totale: 2.143

La popolazione straniera residente rappresenta l' **8,99 %** del totale

▪ Popolazione residente straniera 0-14 anni	M: 297	F: 311	Totale: 608
---	---------------	---------------	--------------------

La popolazione residente straniera 0-14 anni rappresenta il **16,97 %** della popolazione residente 0-14 anni



1. PRESENTAZIONE

1.3 Presentazione della Biblioteca

Denominazione ufficiale: **Biblioteca civica "Felice Saleri"**

Indirizzo: **Via Monte Grappa, 80**

Sede: **Centro commerciale Noal piano 1**

Anno di istituzione: **1971**

Tipologia: **Biblioteca Significativa**



1. PRESENTAZIONE - 1.4 Presentazione della Carta della qualità dei servizi della Biblioteca

1.4.1 Che cos'è la carta della qualità dei servizi della Biblioteca

è lo strumento normativo

attraverso il quale l'Amministrazione locale - Ente titolare della biblioteca - sancisce un patto con i cittadini in cui si impegna formalmente ad offrire precise garanzie in ordine alla qualità dei servizi erogati dalla biblioteca, individua le forme di verifica e le modalità per assicurare la partecipazione di tutta la popolazione.

Nello specifico:

è uno strumento di conoscenza dei servizi della biblioteca e dell'organizzazione sistemica di cooperazione;

è uno strumento di monitoraggio in quanto definisce i principi di erogazione dei servizi, individua gli standard di qualità cui il Servizio deve tendere, presenta gli indici di riferimento e verifica l'attuazione degli obiettivi programmatici;

è uno strumento di tutela in quanto indica come i cittadini possono intervenire per rendere i servizi migliori; stabilisce le procedure per l'inoltro di reclami, richieste e suggerimenti;

è uno strumento di partecipazione perché garantisce a tutti i cittadini modalità certe di accesso ai servizi informativi e conoscitivi, condizione per una partecipazione attiva alla vita democratica della comunità.

1. PRESENTAZIONE - 1.4 Presentazione della Carta della qualità dei servizi della Biblioteca

1.4.2 Riferimenti Normativi

- **Costituzione della Repubblica italiana**
art. 3 e art. 9
- **Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri**
27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- **Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica**
24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- **Direttiva del Ministero per le Riforme e l'Innovazione nella pubblica amministrazione**
19 dicembre 2006 - Per una pubblica amministrazione di qualità
- **Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994)**
- **Programma Triennale 2007/09 del Sistema bibliotecario-archivistico**
approvato con deliberazione dell'Assemblea della Comunità Montana n. 12 del 19 aprile 2007
- **Regolamento del sistema bibliotecario archivistico della Valle Trompia**
(D. A. n. 32/2002 e successive modifiche)
Art. 2 – Finalità
Il Sistema bibliotecario e archivistico della Valle Trompia si propone i seguenti obiettivi:
 - a) attuazione di una rete integrata delle strutture e dei servizi bibliotecari e archivistici, esistenti nei comuni associati;*
 - b) **coordinamento dei servizi bibliotecari** e archivistici con le altre istituzioni culturali, operanti sul territorio dei Comuni associati, in una prospettiva di Sistema integrato*

1. PRESENTAZIONE - 1.4 Presentazione della Carta della qualità dei servizi della Biblioteca

1.4.3 Procedure di approvazione e attuazione

La Carta dei servizi della biblioteca civica "Felice Saleri" di Lumezzane, approvata dal Consiglio Comunale, in data è stata definita sulla base delle Linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi delle biblioteche del Sistema di Valle Trompia (LGCS) presentate alla Giunta Esecutiva del Sistema, approvate dalla Consulta del Sistema e deliberate dall'Assemblea della Comunità Montana.

Il Comitato Tecnico dei bibliotecari ha predisposto le LGCS ed ha espresso parere di conformità della Carta della qualità dei servizi della Biblioteca di Lumezzane alle linee guida.

La Carta dei servizi rimane in vigore per tre anni (secondo i tempi della programmazione triennale della Regione, della Provincia e del Sistema) o fino a successiva revisione.

In deroga a quanto sopra definito, la prima applicazione rimane attiva fino alla conclusione del triennio 2010/2012.

2. LA BIBLIOTECA PUBBLICA

2.1 Definizione

La biblioteca pubblica

è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione.

La biblioteca pubblica

è un servizio di base gratuito e libero dell'Ente locale; principale punto di accesso del cittadino all'informazione, alla formazione continua, alla consapevolezza dell'eredità culturale locale.

La biblioteca pubblica

ha come specifica missione la partecipazione attiva dei cittadini alla vita culturale della comunità.

La biblioteca pubblica

è un servizio di base dell'Ente locale che si caratterizza per:

- la gratuità dei suoi servizi fondamentali
- la generalità delle sue raccolte e dei servizi che eroga: è la biblioteca dei cittadini e della comunità tutta
- la contemporaneità delle informazioni che offre e che permettono a tutti i cittadini di affrontare l'attualità

2. LA BIBLIOTECA PUBBLICA

2.2 Principi di erogazione dei servizi

- **Uguaglianza e Imparzialità**
servizi e materiali garantiti a tutti i cittadini
- **Accessibilità e autonomia**
libero accesso ai documenti in condizione di completa autonomia e con orari di apertura stabiliti sulle esigenze della comunità
- **Partecipazione**
interventi per promuovere la partecipazione di tutti i cittadini
- **Continuità**
servizi con apertura e prestazioni regolari garantite nel tempo
- **Monitoraggio**
costante misurazione, confronto e verifica dei risultati
- **Comunicazione**
efficace comunicazione degli obiettivi, dei risultati e di ogni modifica nell'erogazione dei servizi

2. LA BIBLIOTECA PUBBLICA

2.3 La rete di cooperazione

La biblioteca pubblica

è unità di servizio di una rete di cooperazione tra istituzioni bibliotecarie a livello di sistema locale, di rete provinciale e regionale. Interagisce e collabora con realtà nazionali e internazionali.

La biblioteca pubblica

è unità di servizio che, all'interno di una rete di cooperazione, lavora per obiettivi secondo modalità coordinate di programmazione e condivisione delle risorse informative

La biblioteca civica "Felice Saleri"

è unità di servizio della **Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB)**, cui aderiscono i Sistemi Bibliotecari intercomunali presenti sul territorio delle Province di Brescia e di Cremona, unitamente ad alcune biblioteche speciali e di istituti scolastici.

La Rete è coordinata dall'Ufficio Biblioteche della Provincia di Brescia (<http://rbb.provincia.brescia.it>)

2. LA BIBLIOTECA PUBBLICA

2.4 La rete di cooperazione locale

La biblioteca civica “Felice Saleri”

è un’istituzione culturale che interagisce e collabora con le realtà istituzionali e associative pubbliche e private che agiscono sul territorio al fine di promuovere l’informazione e la conoscenza.

La biblioteca civica “Felice Saleri”

è unità di servizio del **Sistema Integrato di Valle Trompia**, una rete di cooperazione tra istituzioni bibliotecarie, archivistiche e museali di Valle Trompia e zone limitrofe a nord di Brescia.

La biblioteca civica “Felice Saleri”

è unità di servizio del **Sistema bibliotecario-archivistico di Valle Trompia**.

Il Sistema comprende 20 istituzioni bibliotecarie che hanno deciso di cooperare (D. A. n.57/1992) per potenziare la qualità dei servizi ai cittadini. Tali istituzioni sono definite nel Programma Triennale 2007/09 del Sistema bibliotecario-archivistico, come segue:

PP - Punti Prestito

BRIONE, COLLIO, MARMENTINO, IRMA

BB - Biblioteche di Base

BOVEGNO, CAINO, LODRINO, OME, PEZZAZE, POLAVENO, TAVERNOLE s/M

BS - Biblioteche Significative

BOVEZZO, CONCESIO, COLLEBEATO, GARDONE V.T., LUMEZZANE, MARCHENO, NAVE, SAREZZO, VILLA CARCINA

3. RISORSE

3.1 Accessibilità della sede - 3.1.1 Contatti

Via: **Monte Grappa, 80**

Tel. 030 8929259/260

Fax 030 8922494


e-mail: biblioteca.civica@comune.lumezzane.bs.it; amalia.bericchia@comune.lumezzane.bs.it

Sito web: www.comune.lumezzane.bs.it

Il sito web è aggiornato ogni mese

Informazioni generali: <http://rbb.provincia.brescia.it> ; <http://cm.valletrompia.it/biblioteche>

Altro: mailing list del comune, sito web del comune con informazioni culturali

PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Segreteria telefonica per orari e informazioni di servizio 2. E-mail con lettura e risposta nel giorno della successiva apertura del PP	<u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> 3. E-mail con lettura e risposta entro tre giorni lavorativi	<u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> 4. Sito web aggiornato con regolare inserimento eventi e verifica mensile dell'aggiornamento	 Raggiunti obiettivi 3 - 4	Attivazione mailing list della biblioteca aggiornamento Sito web

3. RISORSE

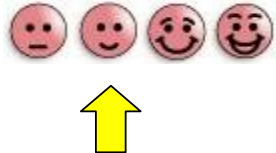
3.1 Accessibilità della sede - 3.1.2 Ubicazione e segnaletica esterna

La biblioteca è situata: nella frazione di S. Sebastiano
 La sede si trova nelle vicinanze del Municipio all'interno di un centro commerciale

La biblioteca è facilmente raggiungibile a piedi, con mezzi pubblici e privati da ogni punto del territorio comunale.
 Spazi esterni facilitano l'accesso (parcheggi, sottopassaggi)

La sede è indicata da adeguata segnaletica stradale.
 Non è presente un'insegna che rende visibile e riconoscibile la sede.
 Gli orari di apertura sono esposti all'esterno, aggiornati e ben visibili
 Nelle vicinanze della sede è collocata un'insegna dinamica comunale

Il percorso che conduce alla biblioteca è adeguatamente illuminato.

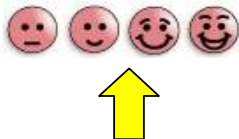
PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BB- BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Segnaletica stradale adeguata 2. Illuminazione esterna adeguata 3. Insegna e orari esterni ben visibili e illuminati	<u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> 4. Totem esterno con orari e spazio espositivo e/o bacheca esterna	<u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> 5. Inserire indicazioni sulla biblioteca nell'insegna dinamica comunale (ove esistente)	 <i>Raggiunti obiettivi 1</i>	

3. RISORSE

3.1 Accessibilità della sede - 3.1.3 Parcheggi

Nelle vicinanze della biblioteca è presente un parcheggio a disco orario, nel piazzale del complesso Noal, e libero nei piani interrati

E' riservato n. 1 posto auto per almeno 15 min. per carico e scarico materiali del prestito interbibliotecario.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO			
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Un posteggio riservato per i diversamente abili 2. Una rastrelliera per biciclette 3. Un posteggio riservato al furgone del PIB (Prestito Interbibliotecario) per almeno 15 min	<u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> 4. Posteggio nelle vicinanze della biblioteca	 Raggiunti obiettivi 1, 3 e 4	

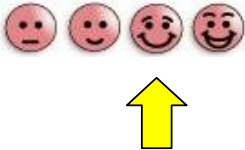
3. RISORSE

3.1 Accessibilità della sede - 3.1.4 Barriere architettoniche

L'accesso è facilitato per tutti i cittadini e conforme alle vigenti leggi.

D.P.R. n. 503/1996 - Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici

Presenza di ascensore

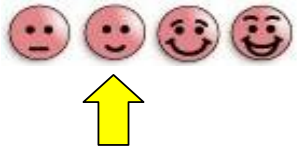
PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
• D.P.R. 24 luglio 1996 - n. 503		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
Rispetto della normativa vigente		Mantenimento della situazione con manutenzione e verifiche periodiche

3. RISORSE

3.1 Accessibilità della sede - 3.1.5 Accesso ad animali

Non è consentito l'accesso agli animali ad esclusione dei cani guida per ipovedenti

Si prevede di introdurre adeguata segnaletica informativa esterna, recante indicazione sulle norme di comportamento

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. Insegna di divieto o di comportamento accettato nella biblioteca2. Presenza di indicazioni per:<ul style="list-style-type: none">- cani guida per non vedenti- uso di guinzaglio e museruola	 <p>Raggiunto obiettivo 1 (segnaletica di divieto)</p>	Raggiungere Obiettivo 2

3. RISORSE

3.2 Orari di apertura

L'orario deve essere strutturato per favorire il pieno utilizzo delle risorse e consentire a tutti i cittadini, specialmente quelli più svantaggiati, facile accesso ai servizi erogati.

Viene osservato il seguente orario di apertura con garanzia di stabilità e continuità. Per facilitare l'accesso al servizio da parte della popolazione il Comune si impegna ad introdurre variazioni solo in caso di stretta necessità (fatti salvi eventuali ampliamenti).

Lunedì	chiuso	Martedì	9.30-13,00	14,00-18.30
Mercoledì	14,00-18,30	Giovedì	9,30-13,00	14,00-18,30
Venerdì	9,30-13	Sabato	9,30-13,00	14,00-18,30

La biblioteca è aperta per complessive 32 ore settimanali

Nel periodo estivo (mese di agosto) la biblioteca può adottare un orario ridotto.

Il servizio può rimanere chiuso per ferie per non più di una settimana all'anno.

È prevista la chiusura del servizio (per ferie) nei seguenti periodi:

1 settimana nel periodo natalizio

Modifiche all'orario

Qualsiasi modifica dell'orario viene comunicata con l'indicazione della motivazione e attraverso le seguenti modalità:


1. Modifiche impreviste: comunicazione esterna alla biblioteca

2. Modifiche programmate: comunicazione con almeno 15 giorni di preavviso attraverso:

- sito della biblioteca e del comune
- avviso presso uffici e bacheche comunali
- avviso esterno alla biblioteca
- avviso presso il banco prestito
- servizio di mailing list

3. Modifiche previste con cambiamento strutturale/stabile:

comunicazione con le modalità sopra descritte e con specifica campagna informativa avviata almeno 2 mesi prima dell'entrata in vigore del nuovo orario

PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009</u>: Almeno 8 ore settimanali di apertura al pubblico</p>	<p>2. <u>Requisito minimo L.R. 81/1985</u>: Almeno 12 ore settimanali di apertura al pubblico</p> <p>3. <u>Programma triennale REGIONALE 2007-2009</u> Incentivare l'apertura serale e festiva con modalità stabili e coordinate</p>	<p>4. <u>Programma triennale REGIONALE 2007-2009</u> Almeno 25 ore settimanali di apertura al pubblico</p> <p>5. <u>Standard AIB</u>: da 40 a 60 ore settimanali di apertura al pubblico</p>	<p>  </p> <p>Raggiunti obiettivi 2 e 3: la biblioteca è aperta per 32 ore settimanali con 1 apertura al sabato mattina</p>	

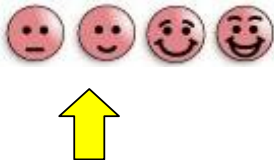
3. RISORSE

3.3 Segnaletica interna

Nella biblioteca sono presenti le seguenti tipologie di segnaletica:

1. segnaletica di orientamento (cartina/mappa generale, denominazione sale, percorsi guidati...)
2. segnaletica di istruzione (uso, norme di accesso, regole di comportamento,..)
3. segnaletica a scaffale (etichette, ...)

La segnaletica è realizzata in economia e da ditta specializzata
E' presente segnaletica di istruzione solo in lingua italiana


PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BS - BB	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Minima segnaletica per ognuna delle tre tipologie previste	<u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> 2. Segnaletica di istruzione in lingua inglese o francese e/o della principale popolazione straniera	<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 3. Segnaletica con elaborazione e progetto grafico realizzato da esperti (architetti, designer, ..) o acquistata da fornitore specializzato. 4. Predisposizione di percorsi guidati	 Raggiunto obiettivo 1	Raggiungere obiettivo 2 Studio per una segnaletica con progetto integrato e omogeneo

3. RISORSE
3.4 Sicurezza

La biblioteca è conforme alle indicazioni previsto dal **testo unico sulla sicurezza del 9 aprile 2008**
 È stato predisposto il Documento di valutazione dei rischi
 È stato predisposto il Piano di Emergenza
 È presente un'adeguata segnaletica di evacuazione
 Esistono misure di sicurezza antincendio
 È presente la cassetta di primo soccorso

Responsabile della sicurezza: [Ing. Ireneo Percesepe]
Responsabile del primo soccorso: [Bericchia Amalia - Bibliotecaria]

Tutti gli operatori di biblioteca, anche se dipendenti da ditte esterne, devono essere adeguatamente informati dal Comune sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro ed essere messi a conoscenza del Piano di emergenza predisposto.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
D. Lgs. n. 626 /1994 e successive modifiche D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 Testo unico sicurezza sul lavoro		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
Rispetto della normativa vigente ed individuazione dei responsabili della sicurezza e del primo soccorso	 E' rispettata la vigente normativa	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto della normativa vigente e adeguamento in caso di successive modifiche - Aggiornamento delle misure di prevenzione in relazione ad eventuali mutamenti organizzativi del Servizio (aggiornamento del Piano di Emergenza) - Regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, macchine ed impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza

3. RISORSE

3.5 Sicurezza nell'uso dei videoterminali


Sono presenti n. 3 videoterminali di servizio e n. 10 videoterminali per l'utenza periodicamente verificati, risultano conformi alle indicazioni delle vigenti normative..

Il posizionamento dei videoterminali è idoneo ad evitare eccessivi contrasti di luce e abbagliamento degli utilizzatori.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

Testo unico sulla sicurezza del 9 aprile 2008

Linee guida per l'uso dei videoterminali (Decreto del Ministero del Lavoro, 2 ottobre 2000)

OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>1. PAUSE I lavoratori che utilizzano il VDT per almeno 4 ore consecutive giornaliere hanno diritto a pause (15 min. ogni 2h)</p> <p>2. SCHERMI Lato superiore dello schermo in posizione più bassa dell'occhio. Distanza schermo-occhio da 50-70 cm.</p> <p>3. TASTIERE Posizionate davanti allo schermo, inclinabili e con appoggio del polso</p> <p>4. SEDILI Girevoli, regolabili in altezza e inclinazione</p> <p>5. POGGIA PIEDI Per coloro che lo desiderano</p> <p>6. ILLUMINAMENTO Evitare eccessivi contrasti di luce e sfarfallii e fonti di luce dietro allo schermo. Gli schermi devono essere posti a 90° rispetto alle finestre. Le fonti luminose naturali e artificiali generali devono essere adeguatamente schermate.</p>	<p></p> <p>Raggiunti obiettivi 1 e 4</p>	<p>Controllo annuale di tutti i videoterminali</p>

3. RISORSE

3.9 Comfort ambientale - 3.9.1 Rumori

Sono presenti due sale con funzioni differenziate

Le zone più rumorose (es. sala Ragazzi) sono posizionate lontano dalle zone o sale riservate allo studio individuale ed alla lettura.

L'ambiente è adatto per le diverse attività di biblioteca (lettura e studio individuale, studio collettivo, consultazione, consultazione postazioni multimediali,...)

Esiste adeguata segnaletica per ricordare il rispetto del silenzio nelle sale/zone riservate allo studio individuale e alla lettura.

Rumori esterni:

L'ambiente risente parzialmente dei rumori esterni (es. traffico della vicina strada,...)

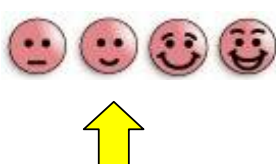
Uso del telefono cellulare:

È presente adeguata segnaletica informativa per la regolamentazione dell'uso del telefono cellulare.

L'uso del cellulare non è possibile

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

Il limite massimo di esposizione al rumore negli ambienti di lavoro è fissato a **87 db(A)** a protezione dei lavoratori dal **D.Lgs. n. 195/ 2006** "Attuazione della direttiva 2003/10/CE relativa all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dagli agenti fisici – Rumore"

OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Uso del cellulare solo in modalità silenziosa <i>Rumore massimo</i> 2. Zona dedicata alla lettura/studio/consultazione: DB 30-40 Conversazione a bassa voce 3. Adiacenze banco prestito DB 40-60 Conversazione normale due persone 4. Sala ragazzi (per brevi periodi) DB 60-70 Ufficio rumoroso, aspirapolvere, traffico medio	<u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> 1. Presenza di una sala dedicata per studio e lettura silenziosa: DB 0- 30 Soglia di udibilità (fruscio di foglie, bisbiglio, sussurro)	 Raggiunti obiettivi 1 e 2	

3. RISORSE

3.9 Comfort ambientale - 3.9.2 Riscaldamento e microclima



Il microclima (ovvero l'insieme dei fattori come temperatura, umidità, velocità dell'aria, ecc. che regolano le condizioni climatiche di un ambiente chiuso) è abbastanza adatto per le diverse attività che si attuano in biblioteca.

Non sono attivi dei segnalatori di temperatura e clima.

Il clima non è regolabile per le singole zone d'uso.

Durante tutto l'anno è possibile controllare il microclima e mantenere uno stato di benessere termico.

Tra l'ambiente esterno e quello interno alla biblioteca non è presente un locale atrio filtro

PARAMETRI DI RIFERIMENTO			
<ul style="list-style-type: none"> UNI EN ISO 7730 (Indici di comfort termico) 			
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>Clima nel rispetto degli standard ma non differenziato per i diversi ambienti:</p> <p>1. Presenza di segnalatori di temperatura e clima nei diversi ambienti</p> <p>2. TEMPERATURA OPERATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> 20-22°C inverno 23-26°C estate <p>3. UMIDITÀ RELATIVA DELL'ARIA 40-70%</p> <p>4. Garanzia di sufficiente ricambio d'aria</p>	<p>5. Obiettivo di qualità della Carta: Clima differenziato per i principali ambienti:</p> <p>TEMPERATURA</p> <ul style="list-style-type: none"> 19 -22°C inverno (zona studio 21 °C) 23 -27°C estate (zona studio max. 25°C) 	<p></p> <p></p> <p>Raggiunti obiettivi 2 e 4</p>	<p>Periodica revisione e manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento</p>

3. RISORSE

3.9 Comfort ambientale - 3.9.3 Illuminazione

Le principali fonti di illuminazione presenti sono:

- da sorgente naturale senza schermatura per il controllo della luce solare
- artificiale diffusa con luci appese per movimenti e ricerca di documenti

L'illuminazione esterna di segnalazione e sicurezza è carente

Sono presenti luci di emergenza 10 lux per le vie di fuga

Sono presenti dispositivi di schermatura della luce naturale (tendaggi o veneziane)

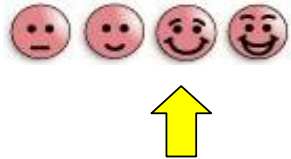
PARAMETRI DI RIFERIMENTO

- **NORMA DI RIFERIMENTO: UNI EN 1246-1 Illuminazione dei posti di lavoro – Posti di lavoro interni**

In condizioni normali sono richiesti approssimativamente 20 lux per discernere appena i lineamenti del viso umano.

Nelle zone continuamente occupate, l'illuminamento mantenuto non deve essere minore di 200 lux.

Per la biblioteche la norma prevede: tra gli scaffali (200 lux) - Area di lettura (500 lux) - Banchi (500 lux)

OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. Presenza di luci di emergenza per la vie di fuga (10 lux)</p> <p>2. Fonti di luce naturali ed artificiali adeguatamente schermate</p> <p>3. Garanzia di adeguata illuminazione in funzione dei diversi utilizzi degli spazi (tra 200 e 500 lux)</p>	<p>4. <u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> Almeno un punto luce dedicato per ogni postazione individuale, preferendo lampade da tavolo "a tonalità calda" con luce tendente al giallo</p>	 <p>Raggiunto obiettivo 1</p>	<p>Raggiungere obiettivi di riferimento per le BB</p> <p>Studio illuminotecnico (verifica della situazione nei diversi punti/zone della biblioteca mediante apposita strumentazione)</p>

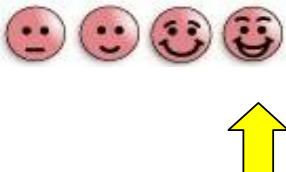
3. RISORSE

3.9 Comfort ambientale - 3.9.4 Pulizie

La pulizia ordinaria viene eseguita, nelle ore di chiusura della biblioteca, ogni giorno.
La pulizia dei libri e degli scaffali è prevista ogni 6 mesi
Le operazioni di pulizia sono appaltate ad una ditta esterna per complessive 13 ore settimanali.

La pulizia della sede, dei libri e degli scaffali non rientra tra i compiti del bibliotecario e degli assistenti di biblioteca.
Il personale di biblioteca può comunicare direttamente con gli addetti alle pulizie per esigenze di servizio.

La biblioteca attua la raccolta differenziata dei rifiuti predisponendo appositi contenitori per la raccolta di carta, plastica e toner


PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>1. Pulizie minime generali (pavimenti, servizi igienici,..): ogni 8/9 ore di apertura effettiva al pubblico e su richiesta in caso di necessità contingente</p> <p>2. Pulizie speciali (scaffali, vetri, libri, apparecchiature informatiche,...) ogni 6 mesi</p>		Acquisto attrezzatura per copertura volumi (copertine trasparenti)

3. RISORSE

3.7 Manutenzione dell'edificio

La manutenzione dell'edificio (interni ed esterni) è puntuale e qualificata, avviene secondo le norme vigenti e le modalità stabilite a livello comunale e su richiesta in caso di necessità.

La domanda di intervento deve essere documentata dal bibliotecario.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>1a. Tra segnalazione da parte dell'operatore di biblioteca e risposta da parte del servizio preposto all'intervento debbono trascorrere al massimo 24 ore.</p> <p>1b. Per situazioni di emergenza (che pregiudicano l'apertura del servizio) deve essere garantito un intervento tempestivo.</p> <p>2. Verifica periodica impianti di riscaldamento, idraulici ed elettrici, in tempi concordati e nel rispetto delle esigenze del servizio</p> <p>3. Disinfestazione interna annuale e in caso di necessità</p>	 <p>Raggiunto obiettivo 1a</p>	<p>Raggiungere obiettivi di riferimento</p> <p>Garantire l'intervento di tecnici specializzati per controlli semestrali</p> <p>Migliorare la comunicazione e il coordinamento tra i diversi uffici e servizi coinvolti</p>

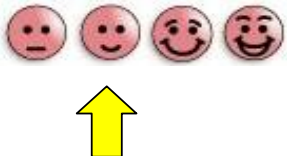
3. RISORSE

3.8 Apparecchiature tecnologiche - 3.8.1 Dotazione

Sono presenti n. 3 PC con connessione Internet ISDN /ADSL per il personale
 A disposizione dell'utenza sono presenti:
 n. 8 PC con connessione Internet ISDN /ADSL e consultazione del catalogo e delle banche dati
 n. 2 PC senza connessione Internet

Presenti due fotocopiatrici
 Non è presente un apparecchio TV con lettore VHS e DVD per la fruizione individuale
 E' presente un videoproiettore per realizzazione di attività di promozione


Le postazioni PC sono equipaggiate con software di produttività individuale (videoscrittura, fogli di calcolo, presentazioni,...), mantenute in efficienza, costantemente aggiornate ed adeguate allo sviluppo delle nuove tecnologie.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. Obiettivo Triennale PROVINCIALE 2007-2009: almeno 1 PC con connessione Internet per il personale</p>	<p>2. Obiettivo Triennale PROVINCIALE 2007-2009: almeno 1 PC con connessione Internet veloce per il personale ed 1 PC per l'utenza</p>	<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>4. Almeno 1 Postazione di lavoro con connessione Internet veloce per ogni operatore.</p> <p>5. Adeguata dotazione di apparecchiature tecnologiche con presenza di più postazioni PC a disposizione dell'utenza con connessione Internet veloce in rete con almeno 1 stampante multifunzione.</p> <p>6. Almeno 1 stampante laser a colori con scanner</p>	 <p>Raggiunti obiettivi 2 e 4. E' presente una stampante multifunzione</p>	<p>Acquisto 1 stampante laser a colori</p> <p>Possibilità di Connessione wireless per l'utenza</p>
<p>3. Obiettivo di qualità della Carta: almeno 1 PC con connessione Internet veloce per il personale ed 1 PC con connessione Internet veloce per l'utenza Almeno 1 stampante multifunzione (fotocopiatrice, scanner, stampante, fax)</p>				

3. RISORSE

3.8 Apparecchiature tecnologiche - 3.8.2 Manutenzione

Il Comune è responsabile della manutenzione del parco macchine per la quale ricorre a tecnici comunali.
Per il funzionamento del software gestionale Sebina la biblioteca si avvale del Referente informatico del Sistema, che opera in coordinamento con il Settore Informatica e Telematica della Provincia di Brescia .
Il personale di biblioteca può comunicare direttamente con i responsabili della manutenzione informatica.
La manutenzione delle apparecchiature tecnologiche in caso di necessità può avvenire su richiesta del bibliotecario.
La richiesta di intervento deve essere documentata dal bibliotecario.
Il Comune non è responsabile di disservizi relativi al funzionamento del software gestionale Sebina e di guasti dovuti ai gestori delle linee telefoniche e di connessione Internet.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>1. Tra segnalazione di guasto da parte dell'operatore di biblioteca e <u>risposta</u> da parte del servizio preposto all'intervento debbono trascorrere al massimo 24 ore. L'intervento deve avvenire nel rispetto dei tempi previsti nei contratti con le ditte preposte alla manutenzione o regolamento interno del Comune</p> <p>2. Controlli e manutenzioni informatiche periodici su tutto il parco macchine in tempi concordati secondo le esigenze del Servizio</p>		<p>Raggiungere obiettivi 1-2</p> <p>Istruzione del personale all'uso delle apparecchiature tecnologiche e delle modalità di richiesta di intervento</p> <p>Monitorare i tempi di intervento</p>

3. RISORSE

3.9 Superficie e articolazione degli spazi

La biblioteca ha una sede condivisa con complesso commerciale

Superficie totale mq. 560

Superficie al pubblico [spazio interno coperto] mq. 534

Gli spazi sono articolati come segue:

Spazi per il personale

- Ufficio per deposito documentazione e ristoro

Spazi per l'utenza

- banco prestiti, iscrizione
- sezione informazioni (reference)
- sala/e lettura
- sala consultazione
- emeroteca (riviste, periodici,..)
- sala Sezione locale
- sezione bebè (angolo morbido)
- sezione bambini
- sezione ragazzi
- sezione giovani adulti
- sezione multimediale e consultazione internet
- fonoteca e cd musicali
- sala conferenze
- servizi igienici

Altri spazi

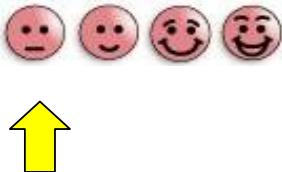
- magazzino deposito materiali documentari (mq. 30) presso ex CFP a Piatucco

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

INDICE DI SUPERFICIE → (Mq. al pubblico / abitanti) x 10

Misura l'**adeguatezza della sede** rispetto all'utenza potenziale

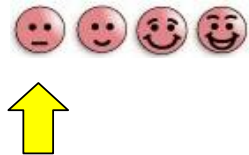
Valore dell'indice ANNO 2007: **0,22 mq. al pubblico ogni 10 abitanti**

OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>1. Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009:</u> Spazi adeguati</p>	<p><u>2. Requisito minimo AIB:</u> 0,3 mq. al pubblico ogni 10 abitanti con un minimo di 150 mq.</p> <p><u>3. Standard AIB:</u> Da 0,5 a 0,7 mq. al pubblico ogni 10 abitanti</p> <p><u>4. Obiettivo di qualità della Carta:</u> Uno spazio riservato ad uso esclusivo dei bibliotecari (esigenze di servizio, incontro con amministratori,....)</p>	<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>5. Deposito di dimensioni adeguate, deumidificato e organizzato con scaffali e documenti facilmente recuperabili</p> <p>6. Allestimento di spazio dedicato ai bebè</p>		<p>Ampliamento del magazzino di deposito e valutazione acquisto scaffali scorrevoli tipo archivio (per contenere fino a 1/3 della raccolta)</p>

3. RISORSE

3.10 Arredi - 3.10.1 Scaffalature ed espositori

I materiali informativi sono riposti in contenitori diversi secondo la tipologia di documenti e le caratteristiche dell'utenza di riferimento:
Scaffalatura per i bebè scaffali libri adulti, scaffali per i libri, espositori per periodici, espositori per materiale sonoro e audio video, bacheche.
L'esposizione dei libri sui ripiani non lascia spazio per l'inserimento delle novità editoriali.
La scaffalatura, con ripiani fissi, non permette nel tempo di introdurre cambiamenti qualora mutino le esigenze

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Linee guida IFLA / Unesco 2001:</u> 15% di spazi vuoti sugli scaffali per accogliere l'incremento documentario</p> <p>2. <u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> Scaffali ed espositori diversificati per tipologia di materiale e utenza</p> <p>NOTA: Spazio stimato per la collocazione dei volumi a scaffale: 50/60 libri per metro lineare (esclusi spazi vuoti)</p>		

3. RISORSE

3.10 Arredi - 3.10.2 Postazioni di lettura e studio (posti a sedere)

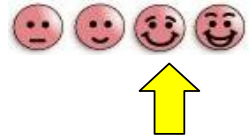
La biblioteca dispone di posti a sedere e tavoli per permettere all'utenza di rimanere in biblioteca a leggere, a studiare, a conversare, a sfogliare riviste, a consultare materiali audio-video, ecc.

Per soddisfare le molteplici esigenze di una utenza differenziata per età, condizione fisica e modalità di lettura, la biblioteca dispone di diversificati posti a sedere:

- sedie per la lettura e studio: **n. 49**
- sedute per bambini: **n. 19**
- poltrone: **n. 2**
- sedie girevoli tipo ufficio: **n. 10**
- sedie speciali o particolarmente adatte alle donne incinte e agli utenti con difficoltà motorie n. 0

Sono quindi complessivamente disponibili **n. 80** posti di lettura

- La biblioteca dispone di **n. 7** postazioni multimediali
- La biblioteca dispone di **n. 60** sedie impilabili per incontri collettivi e conferenze

PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Almeno 10 posti di lettura 2. Disponibilità di almeno 15 sedie impilabili aggiuntive per incontri collettivi	<u>Obiettivi di qualità della Carta</u> 3. Almeno n. 31 posti di lettura (media provinciale 2006) 4. Disponibilità di almeno 25 sedie impilabili aggiuntive per incontri collettivi	<u>Obiettivi di qualità della Carta</u> 5. Circa 50 posti di lettura 6. Disponibilità di almeno 30 sedie impilabili aggiuntive per incontri collettivi	 Raggiunti obiettivi 5 e 6	

3. RISORSE

3.11 Personale - 3.11.1 Orario di lavoro

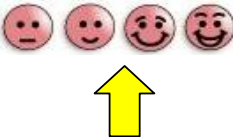
Il personale opera nei tempi concordati con l'Amministrazione e nel rispetto dell'orario di apertura al pubblico della biblioteca.

Per poter programmare e gestire il servizio (back office) il personale di biblioteca dispone di tempi aggiuntivi rispetto alle ore dedicate all'apertura al pubblico.

Al personale è inoltre garantita la possibilità di disporre di ore di lavoro per la partecipazione alle attività di aggiornamento, di coordinamento sistemico, di acquisto centralizzato, di incontro con gli insegnanti, di promozione con le scuole, ecc.

Il personale si aggiorna attraverso la partecipazione a corsi, convegni e seminari comunque per non meno di 30 ore all'anno.

Per il personale dipendente da ditte esterne, il rapporto garantisce la possibilità di partecipare, nel periodo di servizio, agli incontri di aggiornamento previsti dal Sistema e dall'Ufficio Biblioteche della Provincia.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
1. Obiettivo di qualità della Carta: Garantire la partecipazione dell'operatore ai principali incontri di <u>programmazione</u> del Comitato Tecnico (almeno 18 ore all'anno)	2. Obiettivo di qualità della Carta: Garantire la partecipazione dell'operatore a tutti gli incontri di <u>programmazione</u> del Comitato Tecnico (almeno 6 ore al mese)	3. Obiettivo di qualità della Carta: Garantire la partecipazione dell'operatore a tutti gli incontri del Comitato Tecnico (9-12 ore al mese)	 Raggiunti obiettivi 3	Garantire la partecipazione del personale agli incontri di aggiornamento previsti dal Sistema e dall'Ufficio Biblioteche della Provincia Garantire al personale tempi aggiuntivi <u>adeguati</u> per attività di lavoro interno (back office)
	<u>Linee guida IFLA (2001)</u> 4. Destinare 0,5 -1,0% del bilancio della biblioteca all'aggiornamento del personale 5. Garantire al personale tempi aggiuntivi <u>adeguati</u> per attività di lavoro interno (back office)			

3. RISORSE

3.11 Personale - 3.11.2 Profilo professionale e numero

Il bibliotecario è la figura professionale specifica che opera all'interno della biblioteca e deve possedere le competenze necessarie alla gestione del servizio. La gestione e la responsabilità del servizio sono garantite dalla presenza di operatori con documentata professionalità e abilitati a svolgere le attività specifiche richieste.

Volontari:

Altre figure di aiuto inserite in biblioteca come volontari o giovani del Servizio Civile Volontario devono essere considerati come figure di supporto allo sviluppo del servizio e non possono essere utilizzate in sostituzione del personale qualificato retribuito, in mansioni di responsabilità o di gestione autonoma del servizio.

- N. 1 Volontario civile (30 ore)

Organigramma della biblioteca:

- N. 1 Bibliotecario responsabile del servizio (36 ore)

Personale dipendente da ditte esterne e/o con contratti diversi:

- N. 1 Bibliotecari con compiti di Assistente di biblioteca (32 ore)

PARAMETRI DI RIFERIMENTO (Profili professionali)

Linee guida IFLA (2001)

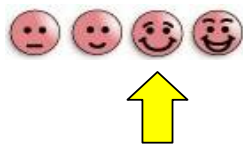
Le linee guida IFLA prevedono, per la gestione della Biblioteca:

- Bibliotecari qualificati (con studi universitari in biblioteconomia e scienze dell'informazione)
- Assistenti di Biblioteca
- Altro personale specializzato (amministrativi, informatici, ecc., con specifica qualifica nella propria area di competenza)
- Personale ausiliario (addetti alle pulizie, ...)

Regione Lombardia

La Regione Lombardia ha predisposto un atto di indirizzo rivolto alle amministrazioni titolari di biblioteche (Delibera di Giunta Regionale n.7/16909 del 26 marzo 2004) volto a definire i profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di ente locale.

La Delibera di Giunta Regionale n.7/16909 del 26 marzo 2004 individua tre Profili Professionali (Coordinatore di Sistema Bibliotecario, Direttore di biblioteca, Bibliotecario) e cinque Profili di Competenza (Bibliotecario catalogatore, Bibliotecario conservatore, Bibliotecario dei servizi di reference, Bibliotecario dei servizi multimediali, Bibliotecario della sezione ragazzi). Nel Programma triennale 2007-2009, la Regione, in deroga a quanto indicato nell'atto di indirizzo, prevede per la gestione delle biblioteche di comuni con meno di 3.000 abitanti, associate a Sistemi, la possibilità di avvalersi di personale professionalmente qualificato senza preparazione universitaria. La Regione non prevede indicazioni specifiche per la figura dell'Assistente di biblioteca.

OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. Obiettivo di qualità della Carta: Il personale professionale impiegato in biblioteca (compreso quello inserito a contratto o con affidamento a progetto), laureato o diplomato, deve essere professionalmente preparato e qualificato. Deve quindi avere un'esperienza di almeno 3 anni di lavoro in biblioteca con mansioni di gestione del servizio e/o aver sostenuto 5 esami universitari in ambito biblioteconomico o/e essere in possesso di un Attestato di qualifica professionale regionale di secondo livello (ottenuto attraverso specifici Corsi regionali di almeno 600 ore).</p>	 <p>Il personale ha le qualifiche richieste</p>	<p>Differenziare compiti e competenze in relazione alle singole professionalità</p> <p>Assegnare un operatore al servizio reference</p>

PARAMETRI DI RIFERIMENTO (Numero)

INDICE DELLA DOTAZIONE DI PERSONALE → (Personale qualificato retribuito FTE ¹ / Abitanti) x 2000


Misura l'adeguatezza della dotazione di personale rispetto all'utenza potenziale

Valore dell'indice ANNO 2007: **0,4** operatori FTE ogni 2000 abitanti

NOTE

¹ Il Personale FTE (Full Time Equivalent) è l'equivalente in operatori a tempo pieno (somma delle ore settimanali di tutti gli operatori qualificati diviso 36)

Linee guida IFLA (2001): 1 unità lavorativa a tempo pieno ogni 2.500 abitanti (0,8 operatori FTE ogni 2.000 abitanti)

OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009:</u> 1 operatore professionalmente qualificato e retribuito per almeno 8 ore settimanali</p>	<p>2. <u>Requisito minimo AIB:</u> 0,5 FTE ogni 2.000 abitanti</p> <p>3. <u>Standard AIB:</u> Da 0,7 a 1,2 FTE ogni 2.000 abitanti</p> <p>4. <u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> Per Comuni da 3.000 a 5.000 abitanti: almeno 1 operatore qualificato a tempo pieno (da 0,67 a 0,4 FTE)</p>	<p align="center"></p>	<p>2 operatori qualificati a tempo pieno</p>

RISORSE

3.11 Personale - 3.11.3. Responsabilità e compiti

Il bibliotecario gestisce il servizio di biblioteca secondo principi biblioteconomici e in particolare svolge le seguenti attività:

- gestione complessiva del servizio (servizi all'utenza, programmazione ed elaborazioni statistiche,...)
- acquisizione del patrimonio documentario (scelte d'acquisto e revisione, sviluppo delle raccolte, ...)
- trattamento e movimentazione dei documenti (inventariazione, etichettatura, collocazione, prestito,...)
- servizio di consulenza agli utenti, ricerca, elaborazioni bibliografiche, reference,...
- promozione della lettura, del libro e della biblioteca (elaborazione della guida all'uso della biblioteca, gestione del rapporto con le scuole,....)

Queste attività sono svolte in accordo con la programmazione regionale, provinciale e di Sistema.

Le scelte inerenti l'acquisizione del materiale documentario e la revisione delle raccolte sono di specifica competenza del bibliotecario.

Per facilitare il completo utilizzo dei servizi erogati dalla biblioteca da parte di tutti gli utenti, il bibliotecario può intervenire presso gli utenti che non rispettano le norme comportamentali previste dalla vigente normativa, dal regolamento e dalle norme di buon senso, di educazione e convivenza (comportamenti incivili, sottolineature o mancata restituzione dei volumi,...) per ristabilire un clima di rispetto degli altri e del patrimonio.

3. RISORSE

3.12 Patrimonio documentario - 3.12.1 Volumi, Materiali Multimediali e Audioregistrazioni

Il patrimonio documentario della biblioteca è costituito al 31.12.2007 da n. 43.251 documenti (libri, materiale multimediale e audioregistrazioni)

Il patrimonio della biblioteca comprende una vasta gamma di documenti prevalentemente su supporto cartaceo, in quantità adeguata a soddisfare le principali e più immediate esigenze della popolazione servita.

La raccolta:

- include le opere più significative delle varie discipline fornendo una discreta copertura di base delle stesse.
- comprende documenti utili ad approfondire le principali discipline ed a supportare esigenze di svago e di studio prevalentemente per la scuola dell'obbligo e per la scuola superiore
- comprende materiale:
nelle principali lingue europee

Il patrimonio, al 31.12.2007, è articolato in :

- **n. 40.637** VOLUMI FONDO MODERNO

Il Fondo moderno include:

- **n. 8.997** VOLUMI FONDO MODERNO BAMBINI E RAGAZZI
- **n. 1.795** VOLUMI FONDO LOCALE

- **n. 2.614** DOCUMENTI MULTIMEDIALI E AUDIOREGISTRAZIONI (CD-AUDIO, CD-ROM, DVD, VHS, AUDIOCASSETTE)

L'intero patrimonio è stato ufficialmente registrato sul **Registro cronologico di ingresso** che alla data del 31.12.2007 riporta il numero 52.241, corrispondente al numero complessivo di documenti acquisiti dalla biblioteca dalla data di fondazione della stessa.

La catalogazione dei documenti posseduti avviene a cura del Centro Provinciale di Catalogazione (CCP) e in collaborazione con il centro Operativo di Sistema.

Alcuni materiali documentari posseduti sono esclusi dalla catalogazione (opuscoli, dischi in vinile, microfiches, fondo antico, ecc.)

I volumi del fondo moderno, i materiali multimediali e audiovisivi sono catalogati e ricercabili nell'OPAC di RBB

Il patrimonio è in buono stato di conservazione e periodicamente revisionato.


PARAMETRI DI RIFERIMENTO

INDICE DELLA DOTAZIONE DOCUMENTARIA → (Dotazione documentaria / Abitanti)

Misura l'adeguatezza quantitativa della dotazione documentaria

Valore dell'indice ANNO 2007: **2,3** documenti per abitante

Numero documenti posseduti ANNO 2007: **43.251** documenti

OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Linee guida IFLA (2001)</u>: Da 1,5 a 2,5 documenti per abitante con una dotazione minima di 2.500 documenti</p> <p>2. <u>Requisito minimo L.R. 81/1985</u>: Dotazione minima di 3.000 documenti</p>	<p>3. <u>Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009</u>: Almeno 2 documenti per abitante con una dotazione minima di 3.000 documenti</p>	<p>4. <u>Programma triennale REGIONALE 2007-2009</u>: Almeno 15.000 documenti</p>	<p align="center">   Raggiunto obiettivo 3 </p>	<p>Acquisto di repertori di consultazione aggiornati per migliorare la qualità della raccolta</p> <p>Ricerca documentazione sulla produzione di piccoli editori</p> <p>Pulizia e manutenzione periodica dei documenti</p> <p>Potenziamento della sezione Documenti in lingua</p>

3. RISORSE

3.12 Patrimonio documentario - 3.12.2 Periodici

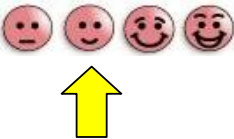
Ogni anno la biblioteca:

- attiva n. 40 abbonamenti a periodici, di cui n. 2 quotidiani locali e n. 4 nazionali
- riceve in dono n. 15 periodici (testate)

I periodici posseduti, correnti e cessati, sono inseriti e ricercabili nella Banca Dati Provinciale dei Periodici

<http://www.provincia.brescia.it/biblioteche/sistemi/periodici>

Le scelte di conservazione e acquisizione dei periodici sono condivise a livello di Sistema e di RBB, al fine di garantire la massima copertura e condivisione informativa

PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
<p>INDICE DELLA DOTAZIONE DI PERIODICI → (Periodici correnti / Abitanti) x 1.000</p> <p>Misura l'adeguatezza quantitativa della dotazione di periodici</p> <p>Valore dell'indice ANNO 2007: 1,68 periodici correnti ogni 1.000 abitanti</p>				
OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. Obiettivo di qualità della Carta: Acquisire e conservare bollettini comunali e parrocchiali</p>	<p>2. Obiettivo di qualità della Carta: Raggiungere almeno il valore della media provinciale 2006: 2,29 testate ogni 1.000 abitanti</p> <p>3. Standard AIB: Da 10 a 15 testate ogni 1.000 abitanti</p>	<p>4. Obiettivo di qualità della Carta: Almeno un periodico in lingua straniera, 2 quotidiani locali ed 1 quotidiano nazionale</p>	 <p>Raggiunto obiettivo 1,2,4</p>	<p>Attivare abbonamenti ad almeno 2 quotidiani europei</p>

3. RISORSE

3.13 Finanziamenti

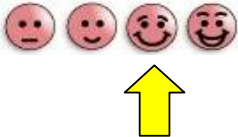
Le principali risorse finanziarie (risorse primarie) per il funzionamento della biblioteca provengono dall'Ente gestore (Comune), il quale si impegna a fornire la biblioteca dei mezzi necessari al buon funzionamento della stessa e all'attuazione degli obiettivi presenti nella Carta dei servizi.

Il Comune versa annualmente alla Comunità Montana di Valle Trompia (Ente gestore del Sistema bibliotecario-archivistico) una quota di adesione al Sistema per la gestione associata di servizi (prestito interbibliotecario, catalogazione, ecc.) e quote per progetti di sviluppo e sostegno alla biblioteca.

Le quote sono definite in sede di approvazione dei programmi triennali e piani annuali.

Risorse secondarie possono derivare da altri canali come sovvenzioni, donazioni e sponsorizzazioni.

I servizi di base della biblioteca sono gratuiti per tutta la popolazione; solo per i servizi aggiuntivi (fotocopie, stampe, ecc.) può essere richiesto all'utente un contributo per la parziale copertura dei costi.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Linee guida IFLA (2001)</u> In linea di principio l'uso della biblioteca pubblica deve essere gratuito</p> <p>2. <u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> Mantenere livelli di finanziamento adeguati a garantire la qualità dei servizi erogati e migliorare l'impatto sulla popolazione</p>		<p>Ricerca di sponsorizzazioni private presso le aziende del territorio</p> <p>Ricerca di finanziamenti attraverso la partecipazione a bandi pubblici</p> <p>Ricerca di finanziamenti attraverso istituti di mediazione (es. Cariplo, IREALP, ...)</p>

3. RISORSE

3.14 Spese di funzionamento e di investimento

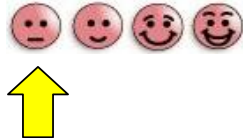
Il Comune, ente gestore della Biblioteca, documenta il costo che investe per il servizio.

ANNO 2007 - SPESE DI FUNZIONAMENTO (o spese correnti): € 192.592,00

(personale, acquisto documenti e attrezzature, promozione, manutenzione ordinaria e gestione della sede e delle attrezzature, quote di adesione al Sistema)

ANNO 2007 - SPESE DI INVESTIMENTO: € 0

(manutenzione straordinaria, costruzione nuova sede o ristrutturazione, inclusi ratei di mutui)

PARAMETRI DI RIFERIMENTO			
<p>INDICE DI SPESA (Spesa media pro capite) → (Spese di funzionamento o spese correnti / Abitanti)</p> <p>Verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto all'utenza potenziale</p> <p><i>Valore dell'indice ANNO 2007:</i> 6,39 € per abitante</p>			
<p>SPESA PER ACQUISTO NUOVI DOCUMENTI - ANNO 2007: 19.000,00 €</p>			
OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Requisito minimo AIB</u> INDICE DI SPESA 7,80 € per abitante</p>	<p>2. <u>Standard AIB</u> INDICE DI SPESA Da 13,00 a 18,00 € per abitante</p> <p>3. <u>Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009:</u> SPESA ANNUA PER ACQUISTO DOCUMENTI: non inferiore a 6.200,00 €</p> <p>NOTA: Per comuni fino a 20.000 abitanti: 250 nuovi acquisti annui ogni 1.000 (<u>Programma triennale REGIONALE 2007-2009</u>)</p>		<p>Graduale aumento della quota annuale per acquisto libri</p>

4. SERVIZI

4.1 Accesso alla Biblioteca e Servizi di accoglienza

Accesso alla biblioteca

L'**accesso alla biblioteca** è libero per tutti senza distinzione di età, etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o provenienza geografica.

L'**utilizzo dei servizi di base** della biblioteca (consultazione e prestito) è gratuito. Specifici servizi a pagamento saranno di volta in volta indicati. Per poter usufruire dei servizi di prestito è necessario che l'utente effettui l'**iscrizione al prestito**.

L'accesso ai servizi è consentito nei tempi indicati nell'orario di apertura al pubblico.

L'accesso in tempi diversi da quelli di apertura si effettua solo per attività programmate di: promozione della lettura, visite guidate, attività di istruzione all'uso della biblioteca, corsi di aggiornamento, conferenze, ricerche approfondite concordate con l'utente.

Servizio di accoglienza individuale

La biblioteca organizza per i nuovi utenti **servizi di accoglienza e di prima conoscenza della biblioteca**

E' compito del bibliotecario attivare un rapporto di prima reciproca conoscenza personale, della struttura e dei servizi erogati.

Servizio di accoglienza collettiva

La biblioteca attiva con le **scuole** presenti sul proprio territorio **servizi di accoglienza e di prima conoscenza della biblioteca**

Il servizio viene definito **con gli insegnanti** e comprende almeno un incontro in biblioteca con la classe individuata come **classe filtro** (classe che tutti gli anni viene sistematicamente invitata alla presentazione/conoscenza della biblioteca *es. tutti gli anni la prima classe della scuola primaria*)

Servizio di accoglienza in remoto

L'accesso on line alla biblioteca è sempre più gradito dagli utenti ed è un canale che va gradatamente potenziato anche con l'attivazione di adeguate modalità di promozione e accoglimento in remoto.

La biblioteca si impegna ad organizzare pagine web periodicamente aggiornate attraverso cui rendere disponibili tutte le informazioni sull'organizzazione della biblioteca, sui servizi offerti e sulle modalità di accesso.

Il **nuovo utente** ha diritto di ricevere:

- **servizi di accoglienza e di prima conoscenza della biblioteca**
- **presentazione delle principali funzioni dell'OPAC**
- **presentazione delle modalità di consultazione e prestito**
- **Sintesi della Carta della qualità dei servizi della Biblioteca o, su richiesta, il documento in forma completa**
- **Guida all'uso della biblioteca**
- **materiali informativi su iniziative, eventi culturali e attività della comunità**
- informazioni su caratteristiche e accessibilità delle pagine web della biblioteca


4. SERVIZI


4.2 Guida all'uso della biblioteca

La biblioteca predispone e aggiorna ogni due anni una breve **Guida all'uso della biblioteca**

La **Guida** contiene informazioni operative, utili a rendere l'utente autonomo nell'utilizzo di tutti i servizi offerti.

La **Guida** è presente in forma cartacea ed è inserita anche nelle pagine web della biblioteca

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
1. <u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> Disporre di una Guida all'uso della biblioteca aggiornata	 Raggiunto obiettivo 1	Elaborare in collaborazione con altre biblioteche del Sistema una struttura comune per la Guida all'uso della biblioteca

PARAMETRI DI RIFERIMENTO			
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Riservare, in tempi concordati, almeno 10 minuti per ogni nuovo utente per servizi di accoglimento e di prima conoscenza della biblioteca 2. Almeno un incontro all'anno con le classi filtro	<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 3. Almeno due incontri all'anno con le classi filtro 4. Organizzare pagine web periodicamente aggiornate (accoglienza in remoto)	 Raggiunti obiettivi 1 e 2	Potenziare il servizio di prima accoglienza con adeguata segnaletica Potenziare il servizio di prima accoglienza realizzando pagine dinamiche su apposito PC o cornice digitale c/o il Banco prestiti

4. SERVIZI

4.3 Iscrizione al servizio di prestito

Per poter usufruire dei servizi di prestito dei documenti è necessario che l'utente effettui l'**iscrizione al prestito bibliotecario e interbibliotecario**.

Con l'iscrizione l'utente accede al servizio di prestito a domicilio dei documenti:

- della propria biblioteca
- delle biblioteche del Sistema di Valle Trompia
- delle biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB)
- delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano di Brescia (SBU – Biblioteca Queriniana e biblioteche succursali)
- di biblioteche italiane

L'**iscrizione al prestito può essere effettuata presso qualsiasi biblioteca del Sistema di Valle Trompia e della RBB** (Rete Bibliotecaria Bresciana).

L'iscrizione è gratuita, non ha scadenza anche se, per l'intero anno, l'utente non usufruisce del servizio.

Al momento dell'iscrizione viene rilasciato all'utente un codice di iscrizione, che può essere utilizzato anche per accedere ai servizi OPAC al lettore (servizi on line).

L'utente viene considerato **iscritto attivo** quando usufruisce nell'arco dell'anno di almeno un prestito.

I dati personali ed i prestiti attuati rientrano nei dati vincolati dalla vigente normativa sulla Privacy.

Condizione per l'iscrizione:

- per i minori di 14 anni è richiesta la firma dei genitori (o di chi esercita la potestà genitoriale)
- è richiesto un documento di identità valido
- i diversamente abili, i degenti o coloro che sono impossibilitati a muoversi possono venir iscritti attraverso una delega scritta accompagnata da un documento d'identità valido.

Modalità per l'iscrizione:

- presentazione di un documento di identità valido
- sottoscrizione del modulo di richiesta
- presentazione della CRS (Carta Regionale dei Servizi, ovvero carta o tessera sanitaria regionale)

Tessera CRS

Con l'iscrizione alla biblioteca la CRS (Carta Regionale dei Servizi, ovvero carta o tessera sanitaria regionale) diventa tessera unica per accedere ai servizi di prestito e prestito interbibliotecario in tutte le biblioteche automatizzate del sistema e della RBB.

Per i minori di 14 anni e per gli utenti che lo desiderino o non siano in possesso della CRS è possibile richiedere alla biblioteca una tessera sostitutiva.

I componenti delle organizzazioni, dei gruppi, delle istituzioni che partecipano alla vita della biblioteca o che hanno responsabilità in termini gestionali e/o amministrativi devono essere iscritti attivi alla biblioteca.

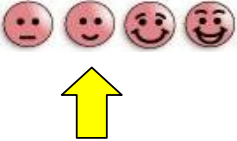
Al fine di favorire un facile accesso ai servizi da parte degli utenti, la biblioteca si propone di attuare la massima semplificazione, trasparenza delle procedure e omogeneità tra biblioteche unite in area di cooperazione.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

INDICE DI IMPATTO → (Iscritti attivi / Abitanti) x 100

Misura il **radicamento** del servizio ovvero la capacità di attrazione della biblioteca rispetto alla popolazione di riferimento

Valore dell'indice ANNO 2007: 10,64 %

OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>1. Raggiungere almeno il valore della media provinciale 2006: Indice di impatto al 14% (14 iscritti attivi ogni 100 abitanti)</p>	<p>2. Standard AIB: Indice di impatto tra 25% e 40% (da 25 a 40 iscritti attivi ogni 100 abitanti)</p> <p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>3. Indice di impatto al 20% (20 iscritti attivi ogni 100 abitanti)</p> <p>4. Attivare forme di misurazione della frequenza d'uso dei principali servizi di biblioteca (ingressi, consultazioni, richieste telefoniche di informazione, consulenze,...) e costruire indicatori complementari, al fine di meglio valutare il reale uso dei servizi da parte della popolazione.</p>		<p>Aumentare gradualmente l'impatto del servizio sulla popolazione, fino a raggiungere almeno il 18 % entro il 2012 attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi dell'utenza potenziale - potenziamento delle attività di promozione - aggiornamento della raccolta documentaria <p>Aumentare gradualmente l'impatto del servizio su adolescenti e anziani</p>

4. SERVIZI

4.4 Servizio prestito bibliotecario e interbibliotecario

4.4.1 Condizioni, documenti esclusi, quantità, durata del prestito e rinnovi, restituzioni e solleciti, ritardi e smarrimenti

Condizioni di prestito del materiale documentario

Gli iscritti al prestito possono liberamente prelevare dagli appositi scaffali **libri, riviste, CD ROM, CD MUSICALI, VHS, DVD o altri documenti ammessi al prestito** e recarsi al **Banco prestito** per la loro registrazione, esibendo la **tessera di iscrizione al prestito (Carta Regionale dei Servizi o Tessera sostitutiva)**.

Nessuna biblioteca o sistema bibliotecario può possedere raccolte autosufficienti.

I documenti non presenti nella singola biblioteca possono **essere richiesti ad altre biblioteche del Sistema Bibliotecario** o della **RBB** (Rete Bibliotecaria Bresciana) attraverso il servizio di **Prestito interbibliotecario**, sostenuto dall'Ufficio biblioteche della Provincia di Brescia e dal Sistema di Valle Trompia.

La biblioteca contribuisce, per la parte di sua competenza, a garantire la qualità e la rapidità del servizio di prestito interbibliotecario e si impegna ad assicurare la reciprocità del prestito all'interno della RBB nel rispetto dei principi del **Regolamento di prestito interbibliotecario-intersistemico della RBB**.

L'utente viene avvisato telefonicamente dell'arrivo del documento richiesto.

La Biblioteca richiede e fornisce in prestito monografie o fotocopie di articoli dalle proprie collezioni anche a biblioteche italiane ed estere che ne facciano richiesta e che si impegnino alla reciprocità (cfr. paragrafo 4.5)

Il tempo di attesa per l'arrivo di documenti attraverso il prestito interbibliotecario all'interno della RBB è **di norma** di:

- 2 - 8 giorni lavorativi per biblioteche significative
- 2 - 15 giorni lavorativi per biblioteche di base

Documenti esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- **volumi di consultazione** (enciclopedie, dizionari, atlanti e tutti i documenti della sezione CON = consultazione)
- **materiali multimediali** per i quali non siano trascorsi almeno 18 mesi dalla data di prima distribuzione (all'art. 69 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 e relative modifiche - l'ultima modifica, attualmente in vigore, è originata dal D.lg. n. 68 del 9 aprile 2003)
- **periodici locali e fascicolo corrente di tutte le testate**

In caso di particolari e motivate necessità, il responsabile della biblioteca, può disporre deroghe al prestito dei materiali.

Quantità massima di documenti ammessi al prestito per ciascun iscritto

Prestito di materiali **appartenenti alla biblioteca**:

- Ciascun iscritto può chiedere a prestito contemporaneamente fino a **10 documenti**, di cui al massimo **3 materiali documentari non cartacei (CD ROM e CD Audio, DVD, VHS,...)** e **3 fascicoli di periodici (riviste o quotidiani)**

Prestito di materiali **non appartenenti alla biblioteca** attraverso il servizio di prestito interbibliotecario in RBB:

- Ciascun iscritto può chiedere a prestito **contemporaneamente fino a 3 documenti se da un'unica biblioteca e fino a 5 se da più**

biblioteche

(Regolamento provinciale prestito interbibliotecario/intersistemico)

Durata del prestito

- 30 giorni: libri (data corrispondente del mese successivo)
- 7 giorni: CD ROM e CD Audio, DVD, VHS e in generale documenti non cartacei.
- 17 giorni: periodici (n. arretrati)

Rinnovo del prestito

- per i libri è possibile al massimo un rinnovo di ulteriori 30 giorni, effettuabile anche telefonicamente;
- per i periodici ed i materiali non cartacei (materiali multimediali e audioregistrazioni) non è possibile il rinnovo;
- il rinnovo decorre dalla data di scadenza del prestito (non dalla data in cui è stato richiesto il rinnovo).

Non è consentito il rinnovo del prestito per documenti già prenotati da altri utenti

Restituzioni e solleciti per ritardi

- I documenti devono essere restituiti al banco prestito puntualmente e nelle condizioni in cui sono stati prelevati.
- La mancata restituzione entro il termine stabilito comporta l'invio di solleciti telefonici e scritti.

La biblioteca verifica con continuità lo stato dei prestiti e invia solleciti scritti tre volte all'anno, per prestiti scaduti da più di 20 giorni (per i libri) e da più di 10 giorni per materiali multimediali e audioregistrazioni. Inclusi nella busta della comunicazione di sollecito la biblioteca può inviare informazioni di comunità o sulle attività in corso ed altri servizi offerti.

Tutte le biblioteche del Sistema si impegnano a verificare regolarmente lo stato dei prestiti con l'invio di eventuali solleciti all'utenza almeno 2 volte all'anno.

Deroghe al tipo di documenti prestabili, ai limiti massimi di numero di documenti e durata del prestito **possono essere stabilite** per particolari e motivate esigenze e per particolari tipologie di utenza (es. scuole ed enti) **con supervisione del responsabile della biblioteca.**

Contributo spese per la gestione dei ritardi di riconsegna dei documenti in prestito

L'utente che dopo i solleciti previsti non riconsegna i documenti non può prenderne a prestito altri fino alla regolarizzazione del rapporto.

In caso di ritardo nella consegna di documenti provenienti da biblioteche **appartenenti al Sistema di Valle Trompia** valgono le norme previste dalla biblioteca presso cui l'utente ha effettuato la richiesta di prestito interbibliotecario e ritirato il documento (Biblioteca richiedente).

Per maggiori informazioni sulle tariffe applicate dalla biblioteca cfr. *Paragrafo 6.*

In caso di ritardo nella consegna di documenti provenienti da biblioteche **non appartenenti al Sistema di Valle Trompia** valgono le norme previste dalla biblioteca prestante (**Regolamento di prestito interbibliotecario-intersistemico della RBB**) o da accordi in regime di reciprocità.

Smarrimento o danneggiamento dei documenti

Chi smarrisce o danneggia documenti è obbligato a sostituire il materiale con altro identico o, se non fosse possibile, con altro analogo su indicazione del responsabile della biblioteca.

4. SERVIZI

4.4 Servizio prestito bibliotecario e interbibliotecario nella RBB e con il Sistema Bibliotecario Urbano di Brescia (SBU)

4.4.2 Prenotazioni e Servizi OPAC al lettore

Tra le Biblioteche della RBB e le Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano il servizio di prestito interbibliotecario è svolto in regime di reciprocità e attivato in forma gratuita per l'utente.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO ALL'INTERNO DELLA RBB

- **Prenotazione di documenti al momento in prestito ad altri utenti**

E' possibile prenotare documenti (della Biblioteca o di altre Biblioteche del Sistema e della RBB) già in prestito ad altri utenti:

- recandosi direttamente in biblioteca e chiedendo al banco prestiti
- telefonicamente
- via e-mail
- on line attraverso i servizi al lettore dell'apposita pagina sull'OPAC della RBB

Quando i documenti prenotati si renderanno disponibili l'utente sarà avvisato telefonicamente / via mail e dovrà ritirare il documento entro 7 giorni dall'avviso, tempo oltre il quale la prenotazione decade.

- **Prenotazione da remoto di documenti disponibili presso la biblioteca**

E' possibile prenotare da remoto documenti disponibili presso la biblioteca:

- telefonicamente
- via e-mail
- on line attraverso i servizi i servizi al lettore dell'apposita pagina sull'OPAC della RBB

- **Conferma delle prenotazioni da remoto di documenti disponibili presso la biblioteca**

Le prenotazioni via e-mail e le prenotazioni on line attraverso l'OPAC devono ritenersi valide solo se confermata telefonicamente / via mail dal personale di biblioteca.

[OPPURE]

Per accertarsi che la prenotazione on line sia stata accettata è consigliabile che l'utente contatti telefonicamente la biblioteca, infatti se un documento è richiesto, nella stessa giornata, da un utente presso il Banco prestito e da un altro utente attraverso il servizio di prenotazione on line, la biblioteca dà precedenza all'utente fisicamente presente in biblioteca.

- **Numero massimo di prenotazioni**

Il numero massimo di prenotazioni consentite contemporaneamente è di **3 documenti**.

- **Servizi OPAC al lettore**

Accedendo al Catalogo collettivo della RBB (OPAC RBB). da un qualsiasi PC connesso ad Internet. è possibile. utilizzando il proprio codice di

iscrizione:

- **prenotare** documenti della propria biblioteca
- **prenotare** documenti nelle biblioteche della RBB in cui l'utente è abilitato (con ritiro dei documenti presso le stesse)

NOTA: La prenotazione, al contrario del servizio del Prestito interbibliotecario, implica il ritiro del documento direttamente presso la biblioteca nella quale si è effettuata

- visionare la propria **situazione lettore** (prestiti in corso, prestiti scaduti, prenotazioni effettuate)
- salvare **bibliografie** (funzione **La mia bibliografia**)
- salvare **percorsi di ricerca** (funzione **La mia ricerca**)


fornire **suggerimenti d'acquisto** **PARAMETRI DI RIFERIMENTO**

INDICE DI PRESTITO → (Prestiti ¹ + Prestiti Interbibliotecari richiesti ad altre biblioteche) / Abitanti

Misura la capacità della biblioteca di promuovere l'uso delle raccolte presso la popolazione

Valore dell'indice ANNO 2007: **1,2** prestiti per abitante

¹ Volumi + Materiali multimediali + Audioregistrazioni

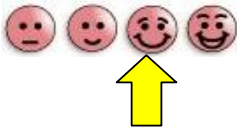
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Standard AIB</u> Da 1,5 a 2,5 prestiti per abitante</p>		<p>Raggiungimento obiettivo 1</p> <p>Attivazione studio per servizio autoprestito e sportello automatizzato esterno per restituzione 24h su 24h</p>

INDICE DI FIDELIZZAZIONE → Prestiti ¹ / Iscritti attivi

Misura la **frequenza di lettura** ovvero il grado di fedeltà degli utenti alla biblioteca

Valore dell'indice ANNO 2007: **11,27** prestiti per ogni iscritto attivo

¹ Volumi + Materiali multimediali + Audioregistrazioni

OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Media provinciale 2006:</u> 8,96 prestiti per ogni iscritto attivo</p> <p>2. <u>Obiettivo di qualità della Carta:</u> Per un corretto monitoraggio registrare sempre i prestiti a nome della persona per cui il libro viene richiesto: iscrivere anche bambini in età prescolare registrando correttamente il prestito attraverso la loro tessera personale</p>	 <p>Raggiunto obiettivo 1e 2</p>	

4. SERVIZI

4.5 Servizi prestito interbibliotecario nazionale e servizio di fornitura di documenti in remoto (*Document Delivery*)

Servizio di prestito interbibliotecario nazionale

Il servizio permette di ricevere, con spedizione postale o tramite corriere, libri posseduti da biblioteche italiane.

Materiali che possono essere richiesti:

libri, periodici e materiale multimediale

Costo:

il servizio può richiedere un rimborso delle spese postali oltre agli eventuali costi variabili stabiliti dalle biblioteche prestanti.

Il costo indicativo è comunicato all'utente prima di perfezionare la procedura di richiesta di prestito.

Tempi di attesa:

dipendono dalla velocità di risposta delle biblioteche prestanti e dall'efficienza dei servizi postali.

Durata del prestito:

generalmente 20 giorni, ma le condizioni poste dalle singole biblioteche prestanti possono variare

Ritardi:

In caso di ritardo nella riconsegna da parte dell'utente di documenti provenienti da biblioteche italiane valgono le norme previste dalla biblioteca prestante.

Per i servizi di prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale i Punti Prestito e le Biblioteche di Base del Sistema di Valle Trompia possono rinviare l'utente alle principali biblioteche significative del Sistema (Bovezzo, Concesio, Collebeato, Gardone V.T., Lumezzane, Marcheno, Nave, Sarezzo, Villa Carcina)

Servizio di fornitura di documenti in remoto (*Document Delivery*)

Il servizio permette di ricevere copie di documenti posseduti da biblioteche della RBB, di biblioteche italiane o estere; si attua nel rispetto della vigente normativa sul Diritto d'Autore (Legge 633 del 22 Aprile 1941 e successive modifiche)

Materiali che possono essere richiesti:

articoli, atti di convegno, report, voci di enciclopedia, immagini digitali, ...

Costo:


il servizio è gratuito tra biblioteche della RBB. Per biblioteche italiane ed estere le tariffe variano da centro a centro, a seconda del tipo di trasmissione utilizzata (fax, copia digitale, e-mail, posta tradizionale, corriere...), della quantità di pagine, oltre che dalle tariffe stabilite dalle biblioteche prestanti.

Tempi di attesa:

dipendono dalla velocità di risposta delle biblioteche prestanti e dal tipo di trasmissione

Attualmente il tempo medio è di circa 48/72 ore.

Per il servizio di Document Delivery i Punti Prestito e le Biblioteche di Base del Sistema di Valle Trompia possono appoggiarsi alle principali biblioteche significative del Sistema (Bovezzo, Concesio, Collebeato, Gardone V.T., Lumezzane, Marcheno, Nave, Sarezzo, Villa Carcina).

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. <u>Obiettivo di qualità della Carta</u> Attivare servizi di prestito interbibliotecario nazionale e servizi di <i>Document delivery</i></p>	<p style="text-align: center;">  Raggiunto obiettivo 1 </p>	<p>predisporre elenco ragionato di biblioteche nazionali e procedure per la richiesta di prestito interbibliotecario</p>

4. SERVIZI

4.6 Servizio di libera lettura e consultazione

4.7 Servizio di istruzione all'uso delle fonti bibliografiche e documentarie

4.8 Servizio di Reference (consulenza e assistenza)

4.9 Ricerche scolastiche

Servizio di libera lettura e consultazione

La biblioteca promuove la frequentazione e la presenza della popolazione di tutte le fasce di età e si adopera per essere un luogo piacevole di arricchimento e di incontro tra libri e utenti, ma anche un luogo di scambio e socializzazione, un vero e proprio *salotto della comunità*.

L'organizzazione del patrimonio **a scaffale aperto** garantisce all'utente la possibilità di muoversi liberamente, prendere autonomamente libri e periodici per sfogliarli, consultarli, leggerli in sede.

I materiali sono organizzati per facilitare il reperimento e l'utilizzo autonomo da parte dell'utente, anche attraverso specifiche procedure biblioteconomiche di collocazione e adeguata segnaletica.

Per facilitare la permanenza in biblioteca, la consultazione, la scelta e la libera lettura sono predisposte idonee condizioni di comfort (arredi quali poltrone e piani d'appoggio, controllo del microclima, individuazione di aree silenziose dedicate alla lettura individuale, ecc.).

(Cfr. Sezione RISORSE – 3.10.2)

In biblioteca è possibile effettuare autonomamente la consultazione:

- di tutti i documenti collocati a scaffale aperto
- del catalogo on line - OPAC della biblioteca
- di banche dati su supporti elettronici o on line
- di materiale multimediale (CD ROM, CD Audio, DVD e VHS)

Servizio di istruzione all'uso delle fonti bibliografiche e documentarie

La biblioteca fornisce servizi di consulenza bibliografica, attua interventi di istruzione all'uso dei cataloghi e di reperimento delle informazioni attraverso l'uso delle diverse fonti.

Gli interventi sono attuati attraverso:

- Presenza di un bibliotecario competente durante l'orario di apertura della biblioteca
- Segnaletica di istruzione all'uso degli strumenti di ricerca
- Incontri riservati, in orari stabiliti, in cui il bibliotecario o un esperto sono a disposizione per istruire l'utente e accompagnarlo verso un uso consapevole degli strumenti informativi offerti dalla biblioteca
- Incontri strutturati con le classi, su richiesta delle scuole, per presentare l'uso dei cataloghi e le fasi della ricerca informativa
- Mini-corsi per l'istruzione all'uso del catalogo e di Internet, con accesso previa iscrizione (il calendario dei corsi viene esposto in Biblioteca e pubblicato sulle pagine WEB della stessa)

Servizio di reference (consulenza e assistenza)

La biblioteca, istituto della formazione permanente, attua ogni intervento, diretto e indiretto, per rendere autonomo l'utente e per metterlo in condizione di scegliere quale strategia utilizzare per ricercare le informazioni.

Tuttavia, se l'utente incontra difficoltà nella ricerca o nell'uso del computer o necessita di effettuare ricerche complesse, può rivolgersi al personale chiedendo l'aiuto al **servizio di reference**.

Il servizio di reference offre consulenza ed assistenza personale:

- Le ricerche più semplici vengono attivate immediatamente dal *servizio* anche attraverso un percorso condiviso o di accompagnamento, volto a creare nell'utente specifiche competenze nella ricerca.
- Quando le domande richiedono un intervento strutturato il bibliotecario attua specifiche procedure biblioteconomiche volte a chiarire le condizioni che precedono l'avvio della ricerca (es. tempi disponibili, ambito scolastico o livello di approfondimento richiesto, copertura linguistica, copertura geografica, ecc.).


Il servizio di reference offre, inoltre, informazioni in remoto (via telefono e via e-mail).

Ricerche scolastiche

Il bibliotecario, all'interno del *servizio di reference*, è disponibile a effettuare ricerche a sostegno di percorsi didattici attivati dalla scuola.

Con l'inizio dell'anno scolastico il bibliotecario distribuisce alle scuole presenti sul territorio comunale un **modulo** che gli insegnanti potranno compilare con l'indicazione delle ricerche che intendono attuare, con le classi, nell'arco dell'anno scolastico (cfr. **MOD. 3: Comunicazione ricerche scolastiche programmate e richieste d'acquisto documenti a sostegno dell'attività didattica**). Attraverso tale procedura il bibliotecario può rispondere con maggiore celerità e precisione alle richieste sia degli insegnanti che dei bambini e dei ragazzi e predisporre con sufficiente anticipo, nel caso la situazione lo richieda, specifiche acquisizioni di materiale documentario.

La biblioteca non effettua il servizio di reference per ricerche scolastiche articolate quando queste non sono state precedentemente concordate con l'insegnante di riferimento.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO				
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. Obiettivo di qualità della Carta Segnaletica con l'indicazione delle modalità di accesso al servizio di reference</p>	<p>2. Obiettivo di qualità della Carta Predisposizione di spazi dedicati al servizio reference, con postazione PC e repertori di base per la ricerca</p>	<p>3. Obiettivo di qualità della Carta Organizzazione di corsi o progetti di istruzione all'uso degli strumenti di ricerca</p>	 <p>Raggiunti obiettivi 1,2 e 3</p>	<p>Elaborazione o aggiornamento di una guida per ricerche scolastiche, dedicata agli alunni della scuola media</p>

4. SERVIZI

4.10 Gestione e Sviluppo della raccolta documentaria - 4.10.1 Principi generali

Principi di gestione

La biblioteca pubblica garantisce equità di accesso ad un insieme di risorse che rispondono alle esigenze di istruzione, informazione, svago e crescita personale degli utenti.

L'incremento regolare delle raccolte e l'acquisizione delle novità editoriali sono procedure indispensabili per garantire un'adeguata scelta di materiali documentari e per rispondere ai cambiamenti ed allo sviluppo della società.

La politica di gestione delle raccolte si basa su standard biblioteconomici riconosciuti, su una organizzazione condivisa tra le biblioteche del Sistema e sulla volontà di rispondere ai bisogni e agli interessi della comunità locale, nelle sue diverse articolazioni.

La gamma delle risorse

La politica delle acquisizioni considera non solo i documenti su supporto cartaceo ma anche documenti disponibili su nuovi supporti (materiali multimediali e audioregistrazioni) e i nuovi modi di accesso remoto all'informazione (es. banche dati on line).

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

OBIETTIVO PP - BB - BS

1. Obiettivo di qualità della Carta

Costituire un gruppo di lavoro interbibliotecario per elaborare le linee guida per una **Carta delle collezioni** che definisca coerenti politiche di mantenimento, revisione e sviluppo delle raccolte nell'area di cooperazione.

4. SERVIZI

4.10 Servizio di Gestione e Sviluppo della raccolta documentaria - 4.10.2 Procedure di acquisizione e Servizio dei desiderata

Procedure di acquisizione

L'acquisizione del materiale può avvenire secondo quattro principali canali:

1. Acquisto coordinato tra le biblioteche afferenti al Sistema bibliotecario

L'individuazione di fornitori comuni tramite specifiche procedure tecnico-amministrative consente alle singole biblioteche del Sistema l'acquisto di materiale su un progetto condiviso e partecipato, con periodici incontri di coordinamento delle acquisizioni e favorevoli condizioni di sconto.

I tempi di acquisizione programmati della biblioteca sono di norma ogni 20 giorni.

2. Acquisto in autonomia

Per richieste urgenti o per particolari necessità (es. omogeneizzazione del patrimonio posseduto, attività di promozione con le scuole,) la biblioteca avvia procedure di acquisto più rapide con fornitori accreditati, librerie locali, fornitori on line, ecc.

3. Doni

La biblioteca può accettare doni di libri o altri documenti. In tal caso il responsabile della biblioteca si riserva di effettuare una valutazione tecnico-biblioeconomica del materiale e di individuarne una destinazione appropriata. L'accettazione dei doni non comporta automaticamente l'inserimento degli stessi nella raccolta documentaria della biblioteca.

L'accettazione di lasciti o donazioni testamentarie consistenti richiede l'approvazione della Giunta comunale.

4. Politiche di scambio con altre istituzioni

La biblioteca, in regime di reciprocità, riceve da istituzioni pubbliche e private (biblioteche, enti locali, associazioni,...) materiale informativo e documentario da queste prodotto e distribuisce il materiale elaborato in proprio e/o dal proprio Comune.

La biblioteca attua idonee procedure amministrative per lo scambio di pacchetti di libri con altre biblioteche del Sistema al fine di omogeneizzare la propria raccolta, nell'ottica di un servizio maggiormente orientato alle esigenze della comunità di riferimento.

Servizio dei desiderata (*richiesta di acquisto documenti*)

La biblioteca mette a disposizione un apposito modulo attraverso cui l'utente può proporre l'acquisto di libri o documenti.

Le segnalazioni vengono accettate nei limiti del bilancio e se conformi agli obiettivi e alla dotazione documentaria della biblioteca.

La biblioteca comunicherà l'accettazione della richiesta entro massimo 30 giorni e la successiva disponibilità al prestito con elenco affisso in biblioteca (*cfr. MOD. 2: Modulo di richiesta acquisto documenti*)

E' possibile anche segnalare proposte d'acquisto attraverso il sito web della biblioteca **www.comune.lumezzane.bs.it**

E' inoltre possibile fornire suggerimenti d'acquisto attraverso la funzione "Suggerimento d'acquisto" sull'OPAC della RBB (<http://opac.provincia.brescia.it>) accedendo con il codice alfanumerico rilasciato al momento dell'iscrizione.

Comunicazione delle nuove acquisizioni

La biblioteca rende note le nuove acquisizioni attraverso specifici servizi di informazione:



- **Scaffale delle novità:**
organizzazione di uno scaffale dove esporre fisicamente le nuove acquisizioni documentarie
- **Bollettino delle Novità OPAC:**
possibilità di consultare o di scaricare, stampare, spedire via e-mail l'elenco delle ultime registrazioni catalografiche della singola biblioteca o delle biblioteche della RBB: <http://opac.provincia.brescia.it/SebinaOpac/Opac?action=news>

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

INDICE DI CIRCOLAZIONE → (Prestiti + Prestiti interbibliotecari effettuati / Dotazione documentaria)

Misura il **tasso d'uso** della raccolta documentaria
(quante volte, in media, ogni documento è uscito a prestito nell'arco di un anno)

Valore dell'indice ANNO 2007: 0,7 prestiti per documento posseduto

OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>1. Standard AIB: Indice di circolazione: da 0,7 a 1,5</p> <p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>2. Richiedere ai fornitori un tempo di consegna degli ordinativi non superiore ai 20 giorni lavorativi per l'80% dei documenti richiesti e monitorare il rispetto del contratto.</p> <p>3. Migliorare la diversificazione degli acquisti e la scelta di titoli di qualità approfondendo la conoscenza del panorama editoriale di determinati settori, in collaborazione con altre biblioteche del Sistema mediante la partecipazione a specifici gruppi di lavoro.</p>	<p align="center">   Raggiunti Obiettivi 1 e 2 </p>	<p>Creare un indirizzario di enti e associazioni per favorire lo scambio di doni tra istituzioni</p> <p>Creare un elenco ragionato di editori specializzati in determinati settori</p> <p>Consultare esperti (es. relatori di conferenze organizzate in biblioteca) per l'individuazione di documenti di interesse su specifiche tematiche o discipline</p>



PARAMETRI DI RIFERIMENTO

INDICE DI INCREMENTO DELLA DOTAZIONE DOCUMENTARIA → (Documenti acquistati / Abitanti) x 1.000

Misura l'impegno profuso per aumentare l'offerta documentaria e mantenerla aggiornata

Valore dell'indice ANNO 2007: **58 documenti acquistati ogni 1.000 abitanti**

Numero documenti acquistati ANNO 2007: **1.371 documenti**

OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE	OBIETTIVO 2012
<p>1. Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009: Patrimonio di base aggiornato</p>	<p>2. Standard AIB: da 200 a 250 nuovi acquisti annui ogni 1.000 abitanti con almeno 500 nuovi acquisti annui</p> <p>3. Programma triennale REGIONALE 2007-2009: a) Per comuni fino a 20.000 abitanti: 250 nuovi acquisti annui ogni 1.000 abitanti con un minimo di 500 nuovi acquisti annui b) Per Comuni con più di 20.000 abitanti: 250 nuovi acquisti annui ogni 1.000 abitanti fino a 20.000 abitanti, e 50 documenti ogni 1.000 abitanti per la frazione eccedente i 20.000</p> <p>4. Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009: Spesa annua per acquisto nuovi documenti non inferiore a € 6.200,00 Prezzo medio di un volume: € 19,71 (ISTAT, 2006). Ad una spesa di € 6.200,00 corrisponde in media l'acquisto di circa 315 volumi (sconti esclusi)</p>	<p align="center">   </p>	<p>Implementare la quota di bilancio destinata all'acquisto libri.</p>

4. SERVIZI

4.10 Procedure di gestione della raccolta documentaria - 4.10.3 Ingressatura, catalogazione, etichettatura e collocazione

L'ingresso dei documenti in biblioteca avviene nel rispetto di specifiche procedure tecnico-catalografiche.

Procedure di ingressatura

Il bibliotecario verifica l'integrità fisica di tutti i documenti acquisiti, li registra nel *Registro cronologico d'ingresso* (documento ufficiale che certifica la proprietà e il valore dell'intero patrimonio documentario della biblioteca) e assegna un numero progressivo di inventario; appone il timbro di proprietà ed il timbro cronologico. I documenti sono quindi avviati alla catalogazione.

Procedure di catalogazione

La biblioteca si avvale del servizio di catalogazione centralizzata del Centro Operativo del Sistema Bibliotecario e del Centro di Catalogazione della Provincia di Brescia (CCP).

Le procedure e i criteri di catalogazione sono descritti nel **Protocollo provinciale delle scelte catalografiche**:

http://www.provincia.brescia.it/biblioteche/tikiwiki/web/tiki-view_blog.php?blogId=1

Procedure di etichettatura

Dopo il rientro dall'iter catalogafico, il bibliotecario prepara i documenti per la collocazione a scaffale, apponendo le relative etichette (etichetta di collocazione e codice a barre).

L'operazione di etichettatura dei documenti permette di collocare, mantenere in ordine e reperire i documenti a scaffale.

Su ogni documento si applica:

- una etichetta di collocazione (dorso del libro) con indicazione della posizione che il libro deve occupare sullo scaffale
- una etichetta con codice a barre (quarta di copertina) per effettuare con procedure automatizzate le operazioni di prestito e di controllo inventariale

Procedure di collocazione

Il patrimonio documentario è costituito in massima parte da volumi esposti a scaffale aperto, ordinati secondo il sistema di Classificazione Decimale Dewey (CDD) in uso presso la gran parte delle Biblioteche italiane.

La CDD è un sistema logico di organizzazione del sapere che classifica i documenti in funzione della disciplina di appartenenza in 10 classi principali e relative suddivisioni, identificate da numeri arabi.

Nelle biblioteche del Sistema la CDD (edizione ridotta) è utilizzata come modalità di collocazione a scaffale dei documenti di saggistica e divulgazione, che risultano quindi suddivisi per disciplina e posti in ordine progressivo, dalla classe 000 alla classe 900.

Gli scaffali sono dotati di segnaletica per aiutare nell'individuazione delle materie e facilitare l'utenza nella scelta.

LE 10 CLASSI DELLA CLASSIFICAZIONE DECIMALE DEWEY

000	GENERALITA'	500	SCIENZE PURE
100	FILOSOFIA	600	SCIENZE APPLICATE
200	RELIGIONE	700	ARTE, SPORT, GIOCHI
300	SCIENZE SOCIALI	800	LETTERATURA
400	SCIENZE DEL LINGUAGGIO	900	STORIA E GEOGRAFIA

La collocazione del materiale per bambini e ragazzi segue modalità adeguate alla capacità dei giovani utenti di orientarsi e ricercare a scaffale i libri.

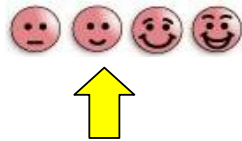
Concluse la procedura di collocazione i documenti sono a disposizione del pubblico per il prestito o la consultazione. Di norma tra l'acquisto e la messa a disposizione dei documenti trascorrono dai 10 ai 15 giorni lavorativi, salvo impreviste difficoltà catalografiche.

Le nuove acquisizioni, i libri prossimi allo scarto, le aggregazioni tematiche legate ad eventi o attività, e i documenti rientrati dal prestito in giornata vengono disposti per un periodo limitato su appositi scaffali.

La collocazione momentanea, in posizione di particolare evidenza, dei documenti maggiormente richiesti o che si intende segnalare offre un servizio di orientamento e facilita l'utente nella scelta dei libri.

Le riviste e i quotidiani sono ordinati in espositori aperti al pubblico nella sezione periodici (**Emeroteca**).

I documenti con un alto indice di staticità (basso tasso d'uso) o in attesa dello scarto sono collocati nel **magazzino di deposito** (non accessibile al pubblico) e riportano l'indicazione di collocazione DEP (Documento a Deposito). Tali materiali sono ammessi al prestito e ricercabili attraverso l'OPAC.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare un controllo inventariale almeno ogni due anni con aggiornamento del <i>Registro cronologico d'ingresso</i> 2. Costituire uno scaffale ove collocare temporaneamente i documenti rientrati in giornata dal prestito 3. Garantire la messa a disposizione delle novità editoriali catalogate entro 2 aperture successive dalla riconsegna alla biblioteca (per le BB) o 3 giorni lavorativi (per le BS) 4. Per i materiali in ordinativo trascorsi 30 giorni dall'invio della richiesta al fornitore su richiesta dell'utenza, la biblioteca si impegna a sollecitare la consegna dei materiali, documentando la procedura di sollecito. 5. Per i nuovi acquisti, a seguito di una richiesta urgente da parte dell'utente, la Biblioteca si impegna a sollecitare al Centro di catalogazione la riconsegna del materiale catalogato con procedure di priorità e a documentare la procedura di sollecito (via e-mail) 		<p>Effettuare un controllo inventariale completo, con l'impiego dello specifico software del Sistema, entro la fine del 2011</p>

4. SERVIZI

4.10 Servizio di gestione della raccolta documentaria - 4.10.4 Revisione, deposito e scarto

Le raccolte della biblioteca pubblica sono una risorsa dinamica che necessita di essere periodicamente rinnovata con nuovi acquisti, capaci di intercettare i bisogni informativi dei cittadini, e con la pratica costante della revisione. Le indicazioni internazionali sottolineano che i tassi di acquisizione sono più significativi delle dimensioni di una raccolta.

La revisione delle raccolte, con la valutazione del materiale da valorizzare, promuovere, sostituire, incrementare, mettere in magazzino o scartare (quando non più idoneo, superato o deteriorato) viene effettuata con continuità sulla base di precise indicazioni biblioteconomiche e procedurali condivise a livello sistemico e provinciale (cfr. *Lo svecchiamento e l'analisi delle raccolte / Giambattista Tirelli. - Brescia : Provincia di Brescia, 2005*)
La raccolta rimane così in sintonia con i bisogni della comunità e a livelli accettabili di precisione informativa.

La revisione delle collezioni prelude allo spostamento dei documenti in magazzini o depositi o allo scarto definitivo.

Sinteticamente le procedure di revisione/scarto richiedono i seguenti interventi:

- *Analisi delle collezioni e individuazione dei materiali non più pertinenti o vecchi, logori o obsoleti*
- *Redazione di liste dei documenti da restaurare, sostituire, mettere a deposito o scartare*
- *Verifica della presenza di almeno una copia dei documenti individuati per lo scarto nel patrimonio delle biblioteche del Sistema ed eventuale scambio*
- *Comunicazione della lista di scarto alla Biblioteca "Queriniana", responsabile della conservazione nella Provincia di Brescia*
- *Attivazione delle procedure di sdemanializzazione (alienazione) con apposito atto amministrativo*
- *Attuazione delle indicazioni presenti nell'atto amministrativo per la collocazione del materiale alienato (dono, vendita, distruzione, invio ad altre biblioteche o centri di conservazione,...)*

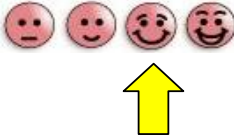
I materiali per bambini e ragazzi scartati, ma ancora in buone condizioni, possono essere destinati in dono a **La Vetrina** (servizio di documentazione specializzato nel patrimonio per bambini e ragazzi della Provincia di Brescia).

I materiali scartati, ma ancora in buone condizioni, possono essere destinati, in dono o in scambio, ad altre biblioteche, secondo accordi stipulati, oppure possono essere ceduti a istituti o a singoli, alle condizioni più vantaggiose per la biblioteca, destinando eventuali ricavi in denaro a iniziative di carattere culturale e promozionale.

Deposito

Il **magazzino** per le raccolte **di deposito** è uno spazio indispensabile per la gestione qualificata delle raccolte della biblioteca.

Non è spazio residuale ma rappresenta il luogo vivo e ordinato, dove mantenere in scaffali, a cui il pubblico non ha accesso, una raccolta di libri meno recenti e poco consultati (con un alto indice di staticità), purché ancora utilizzati o utilizzabili e non sostituibili con altri o disponibili in altra forma.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta</u> 1. Scarto del 3% ogni 3 anni 2. Revisione coordinata della raccolta almeno ogni 3 anni	 Raggiunto obiettivo 2	

4. SERVIZI

4.11 Servizi multimediali - 4.11.1 Utilizzo di postazioni informatiche e consultazione materiali multimediali e audioregistrazioni

La biblioteca offre la possibilità di usufruire dei servizi multimediali di seguito descritti.

La Biblioteca attua un'articolata politica di acquisizione di banche dati, materiali multimediali e audioregistrazioni.

Non è consentita la consultazione in sede di DVD e CD-Rom di proprietà dell'utente.

Non è consentita la consultazione in sede di DVD e CD-Rom disponibili al prestito che prevedano una qualsiasi nuova installazione sulla macchina.

Postazioni per la consultazione dei cataloghi

La biblioteca mette a disposizione dell'utenza più postazioni informatiche adibite/e alla consultazione dell'OPAC della Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB) in cui sono presenti anche i dati bibliografici del patrimonio documentario posseduto dalla Biblioteca.

L'utilizzo delle postazioni è libero.

Postazioni informatiche dotate di software per la produttività individuale

Sono presenti postazioni dotate/e di software per la gestione di fogli di calcolo, videoscrittura, creazione slide per video-presentazioni.

L'accesso è libero per tutti gli iscritti alla biblioteca.

Stampa e/o salvataggio dei risultati delle ricerche

I risultati delle ricerche possono essere salvati su supporti magnetici dell'utente (preventivamente verificati dalla Biblioteca).

Le postazioni dotate di software per la produttività individuale e le postazioni con accesso ad Internet sono collegate ad una stampante comune che consente la stampa dei risultati delle ricerche effettuate dagli utenti.

Il servizio di stampa è a pagamento.

Prima di effettuare la stampa occorre avvisare il personale del banco prestito, a disposizione per chiarimenti e assistenza.

Utilizzo di PC portatili in Biblioteca

E' consentito l'uso di personal computer portatili all'interno della Biblioteca.

Nelle sale sono presenti prese di corrente per l'alimentazione. Non è consentito collegarsi ad Internet attraverso il PC portatile.

Postazioni informatiche con accesso ad Internet

L'accesso alle postazioni Internet richiede specifiche procedure descritte al paragrafo 4.12.2 . Le postazioni Internet sono dotate di software per la produttività individuale.

Per parametri di riferimento e obiettivi inerenti la dotazione di apparecchiature informatiche cfr. il paragrafo 3.8.1 (Risorse – Apparecchiature tecnologiche – Dotazione)

4. SERVIZI

4.11 Servizi multimediali - 4.11.2 Iscrizione al Servizio Internet e Sicurezza

Obiettivi del servizio

Il servizio Internet consente alle biblioteche di soddisfare i bisogni informativi e culturali delle comunità locali e dei singoli utenti, ed è un ulteriore strumento di informazione che integra le tradizionali fonti cartacee o multimediali. Internet in Biblioteca perciò deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria. (Manifesto Internet. - IFLA, 2002)

Condizioni e modalità per l'iscrizione

Il servizio di accesso ad Internet richiede una **specificata iscrizione**, che si aggiunge all'iscrizione al servizio di prestito. L'iscrizione è gratuita, non ha scadenza ed è consentita a tutti coloro che la richiedano.

- per i minori di 18 anni è richiesta la firma dei genitori (o di chi esercita la potestà genitoriale), da effettuarsi in presenza del personale addetto
- è richiesto un documento di identità valido
- è necessario prendere visione del **Regolamento di accesso ad Internet in Biblioteca** e delle **Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in Rete**
- è necessario sottoscrivere il **Modulo di richiesta per l'iscrizione al Servizio di accesso ad Internet**

Il trattamento dei dati personali e delle informazioni relative agli accessi sono regolati dalle vigenti normative.

Ogni utilizzatore del servizio è tenuto a registrarsi secondo le modalità previste e deve essere informato che, nel rispetto delle norme di legge, la Biblioteca tiene traccia delle sessioni e delle transazioni effettuate dagli utenti, tramite appositi dispositivi, garantendo sia l'identificazione che la privacy dell'utente medesimo.

L'Utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'utilizzo fatto del servizio Internet.

La biblioteca non può garantire il corretto uso di Internet da parte dei minori: la firma del genitore per l'iscrizione al servizio Internet da parte di minori di 18 anni, comporta l'assunzione di responsabilità da parte del genitore stesso, circa l'utilizzo che il minore fa del servizio Internet.

La Biblioteca non è responsabile della qualità e del contenuto delle informazioni disponibili su Internet, né di eventuali conseguenze, dirette o indirette, derivanti dall'uso della Rete.


La biblioteca dispone di software antivirus aggiornato per la protezione delle postazioni informatiche.

La biblioteca dispone di postazioni dotate di filtri per la navigazione sicura.

La presenza di filtri per la navigazione sicura non garantisce totalmente contro il rischio di navigazione in siti pericolosi.

La biblioteca informa genitori e minori circa il corretto utilizzo della rete, predisponendo e mettendo a disposizione idoneo materiale (*Linee guida per l'utilizzo di Internet in biblioteca e Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in Rete*)

La Biblioteca si impegna a segnalare con congruo anticipo, salvo casi di forza maggiore, eventuali sospensioni temporanee della disponibilità delle postazioni destinate al pubblico.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO			
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Dotare le postazioni di navigazione di software antivirus periodicamente aggiornati e filtri per la navigazione sicura 2. Attivare procedure per monitorare la frequentazione del servizio Internet (elaborazioni statistiche relative al numero di iscritti al servizio ed al numero di accessi giornalieri per categorie di utenza)	<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 3. Dotare la biblioteca di un software per la gestione automatizzata degli accessi ad Internet che permetta all'utente identificazione e accesso tramite password o Carta Regionale dei Servizi, previa iscrizione al servizio	 Obiettivi raggiunti	Aggiornare il software per la gestione degli accessi ad Internet

SERVIZI

4.11 Servizi multimediali - 4.11.3 Accesso ad Internet

La biblioteca, coerentemente con le proprie finalità, favorisce e incentiva l'utilizzo di tipo informativo e documentario di Internet predisponendo strumenti di accesso facilitato / guidato e organizzando corsi con l'obiettivo istruire alla navigazione e sostenere l'educazione permanente e l'alfabetizzazione informatica, con particolare attenzione alle fasce più svantaggiate.

Il servizio di accesso ad Internet è gratuito
L'utente ha diritto ad un'ora al giorno di navigazione gratuita

Gli utenti che non rispettino le indicazioni del regolamento potranno essere sospesi dall'utilizzo del servizio.

Per richiedere il collegamento, è necessario rivolgersi al personale compilando l'**apposito modulo di richiesta per l'accesso a Internet**.

La biblioteca è dotata di software per la gestione degli accessi ad internet.

Per accedere ad Internet l'utente deve attivare la funzione di login personale (inserire password e username rilasciati al momento dell'iscrizione)

Sono disponibili i seguenti servizi:

- Libera navigazione
- Scarico dati (download)
- Posta elettronica presso fornitori di free e-mail
- Partecipazione a mailing list e conferenze telematiche (newsgroup)

Non sono disponibili i seguenti servizi:

- Instant messaging e chat (IRC)
- Telefonate virtuali

Non è possibile utilizzare le apparecchiature della Biblioteca e fornire i dati della stessa per fini commerciali e/o pubblicitari (vendite prodotti e servizi, ecc.. a scopo di lucro).

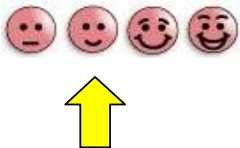
La navigazione in Rete non può avere una durata superiore ad un'ora al giorno.

L'uso della postazione è individuale e non è in ogni caso consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione.

Le postazioni per l'accesso ad Internet **sono dotate** di attrezzature informatiche quali lettore floppy-disk, uscita USB, lettore / masterizzatore CD-Rom e DVD e scanner e sono collegate ad una stampante comune.

Per ulteriori informazioni sul servizio internet consulta l'apposito Regolamento.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>1. Predisposizione di strumenti di accesso facilitato / guidato ad Internet</p>		<p>Creare un elenco tematico di risorse web utili per l'accesso, l'orientamento e la navigazione sicura in Rete</p>

4. SERVIZI

4.12 Servizio emeroteca (Periodici)

La biblioteca dispone di un apposito spazio definito Emeroteca, dove sono collocati i bollettini locali, i quotidiani e le riviste per una libera lettura da parte della popolazione.

Il servizio è gratuito e aperto a tutti.

Le riviste per bambini e ragazzi si trovano nella vicinanza della sezione bambini e ragazzi.

È possibile la consultazione in sede dell'ultimo numero dei periodici dell'anno in corso.

Le copie arretrate sono disponibili al prestito.

La biblioteca effettua un servizio di Rassegna Stampa degli articoli pubblicati dalla stampa locale [specificare testate].

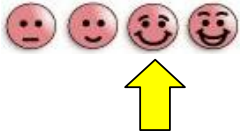
Le fotocopie degli articoli selezionati sono:

- conservate in appositi faldoni, consultabili su richiesta

E' attivo il servizio di prestito interbibliotecario e/o document delivery delle riviste possedute dalle biblioteche della RBB.

I periodici posseduti, correnti e cessati, sono registrati negli appositi schedoni amministrativi della biblioteca (cartacei e/o elettronici) e inseriti e ricercabili nella Banca Dati Provinciale dei Periodici

<http://www.provincia.brescia.it/biblioteche/sistemi/periodici>

PARAMETRI DI RIFERIMENTO			
OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 1. Verificare e aggiornare annualmente le consistenze dei periodici acquistati	<u>Obiettivi di qualità della Carta:</u> 2. Realizzazione di una rassegna stampa locale		Attivazione bacheca per la segnalazione di articoli interesse locale o temi di attualità e di approfondimento

4. SERVIZI

4.13 Servizio Informazioni di comunità

La biblioteca istituisce e mantiene costantemente aggiornato un servizio denominato **Informazioni di comunità**, attuato attraverso una politica attiva di raccolta, scambio, acquisto, diffusione del materiale informativo/documentario prodotto localmente o attinente alla realtà locale.

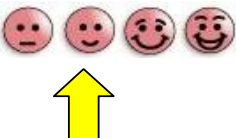
In particolare la biblioteca raccoglie e diffonde materiale di attualità relativo agli eventi, ai servizi, alle attività sociali, economiche e culturali della Valle Trompia e del territorio provinciale.

In particolare la biblioteca raccoglie:

- materiale minore di interesse locale (letteratura grigia): atti di convegni, informazioni di eventi, depliant, pieghevoli, manifesti, materiali promozionali
- informazioni di pubblica utilità (guide all'uso dei servizi, comunicazioni, avvisi comunali, orari dei mezzi di trasporto locali, orari degli uffici pubblici, elenco delle scuole, indirizzari locali di pubblica utilità,...)
- informazioni di carattere statistico-demografico locale (evoluzione demografica, cambiamenti sociali, fattori di sviluppo socio-economico, livelli di istruzione, profili occupazionali, offerte educative e culturali alternative)
- materiale informativo su eventi culturali, ricreativi, musicali

Inoltre la biblioteca:

- mantiene un rapporto attivo con Servizi scolastici, RIB (Rete Informagiovani Bresciana), Sistema culturale integrato di Valle Trompia, Comunità Montana, associazioni culturali del territorio, ...
- informa, promuove e partecipa ai principali eventi della comunità
- elabora bibliografie, ricerche, approfondimenti, dossier a sostegno delle iniziative e degli eventi culturali e istituzionali attuati o promossi sul territorio locale.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta</u> 1. Bachecca con informazioni di comunità sui temi maggiormente richiesti dalla popolazione 2. Raccogliere e aggiornare annualmente le principali informazioni di carattere statistico-demografico locale		

4. SERVIZI

4.14 Servizio di storia e cultura locale

La biblioteca pubblica ha tra i suoi compiti quello di *raccogliere, ordinare e rendere fruibile il materiale librario e documentario relativo al proprio territorio prodotto dagli Enti locali, da altre istituzioni e da privati* (L. R. 81/1985).

La biblioteca pubblica opera come memoria storica della comunità locale attraverso il servizio di **Storia e cultura locale** che provvede:

- alla costante acquisizione e organizzazione delle raccolte di storia locale su qualsiasi supporto
- alla segnalazione di materiale raro o non più in commercio, o consultabile presso altri enti/istituzioni/privati su richiesta
- alla documentazione, attraverso fotocopie e riproduzioni digitali, di materiale pertinente ma non posseduto e non in commercio
- all'acquisto di pubblicazioni di interesse locale, anche attingendo ad acquisto presso privati e librerie antiquarie
- all'elaborazione di ricerche e alla produzione di dossier locali aggiornati, costituiti da bibliografie e materiale documentario secondario (fotocopie, riproduzioni digitali, fotografie, ...)
- alla realizzazione di mostre
- alla predisposizione di eventi con narrazioni e presentazioni di documenti locali
- alla cura e promozione di fondi locali particolari

L'appartenenza della biblioteca al **Sistema Integrato di Valle Trompia** favorisce:

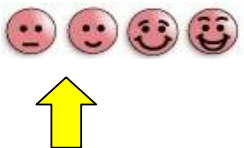
- buoni livelli di comunicazione, scambio e collaborazione con i servizi Museali e Archivistici
- realizzazione di mostre
- predisposizione di eventi con narrazioni, presentazione di documenti locali
- acquisizione, condivisione, promozione dei cataloghi, degli inventari degli Archivi e dei Musei locali
- raccolta, diffusione, pubblicazione di scritti su tematiche locali

Gestione della Sezione di storia e cultura locale

La Sezione di storia e cultura locale è costituita da:

- **VOLUMI FONDO LOCALE: n. 1870**
- **MATERIALI DIVERSI** (tesi di laurea, lavori didattici, raccolte fotografiche storiche)
- Alla documentazione locale sono riservati appositi scaffali

I volumi del fondo locale moderno, i materiali multimediali e le audioregistrazioni di interesse locale sono inseriti nell'OPAC della RBB.

OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recupero e documentazione di pubblicazioni di interesse locale non più in commercio 2. Acquisto continuativo delle novità editoriali di storia e cultura locale su qualsiasi supporto 3. Elaborazione di un dossier locale di sostegno a ricerche scolastiche, curiosità o richieste della popolazione, con documentazione su: <ul style="list-style-type: none"> - storia locale - eventi o realtà culturali rilevanti - servizi culturali sul territorio 		<p>Creare un elenco ragionato di editori di interesse locale</p> <p>Richiedere agli editori locali periodica informazione sulle novità prodotte</p>

4. SERVIZI

4.15 Servizio fotocopie, riproduzioni digitali e stampa da file

Servizio Fotocopie e riproduzioni digitali

Il servizio Fotocopie è a pagamento ed è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore (L.633/41 e successive modifiche).

La fotocopiatrice è a disposizione esclusivamente per la riproduzione del materiale posseduto dalla Biblioteca.

Gli utenti possono acquistare, presso il banco prestito, tessere prepagate per l'utilizzo autonomo della fotocopiatrice.

Servizio di stampa da file


Il servizio di stampa è a pagamento.

Prima di effettuare la stampa occorre avvisare il personale del banco prestito, a disposizione per chiarimenti e assistenza

L'uso della stampante avviene tramite scheda prepagata (la stessa che si utilizza per le fotocopie), che si acquista presso il banco prestiti.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

- Legge n. 248 del 18/08/2000 – Art. 2 (che introduce i commi 3 e 4 dell'articolo 68 della Legge 22 aprile 1941, n. 633 - Legge sul diritto di autore) → consente la riproduzione per uso personale di opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia, xerocopia o sistema analogo, nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità
- Accordo tra SIAE e ANCI del 19.07.2002

OBIETTIVO PP - BB - BS	OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di qualità della Carta</u> 1. Esporre le indicazioni operative della vigente normativa sulla riproduzione in fotocopia	<u>Obiettivi di qualità della Carta</u> 2. Disporre di fotocopiatrice a riproduzione veloce		

4. SERVIZI

4.16 Servizi per diversamente abili e utenti con difficoltà a usufruire pienamente dei servizi di biblioteca

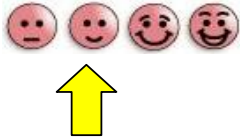
La Biblioteca garantisce il rispetto delle vigente normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche (**D.P.R. n. 503/1996 - *Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici***) e offre strumenti e mezzi per favorire l'accessibilità alle risorse informative e ai servizi erogati delle persone diversamente abili o con difficoltà, di vario livello, anche momentanee, nell'usufruire dei servizi erogati:

- una scelta di pubblicazioni in formato alternativo quali libri parlati, libri a grandi caratteri, libri tattili, libri per la lettura facilitata per utenti con difficoltà nell'apprendimento della lettura)

Servizio Audiolibri

La RBB ha attivato una convenzione con UICI Onlus – Sede di Brescia ed una convenzione con Libro Parlato Lions di Milano per il prestito di audiolibri e servizi ad utenti ipovedenti o dislessici.

- Per gli iscritti al Centro Nazionale del Libro Parlato sede di Brescia è possibile il prestito gratuito di audiolibri secondo quanto previsto dalla Convenzione IUCI Onlus e RBB, ricevendo il materiale direttamente presso la biblioteca.
- Per qualunque non vedente, ipovedente grave e/o dislessico è possibile accedere gratuitamente ai servizi offerti dall'Associazione Libro Parlato Lions di Milano presentando alla biblioteca, nel rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003), un certificato oculistico che attesti una disabilità visiva (o, nel caso dei dislessici, lo stato di dislessia). In alternativa, è possibile presentare fotocopia della tessera d'iscrizione all'Unione Italiana Ciechi (UIC) o autocertificazione secondo la normativa vigente.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<u>Obiettivi di Qualità della Carta</u> 1. Presenza in Biblioteca di documenti rappresentativi della produzione editoriale per diversamente abili e utenti con difficoltà nell'apprendimento della lettura (es. audiolibri, libri a grandi caratteri per ipovedenti, libri per la lettura facilitata) 2. Presenza in Biblioteca di arredi e attrezzature per utenti con difficoltà fisiche (es. poltrone, leggi, lenti d'ingrandimento,...)	 <p>Raggiunto obiettivo 1</p>	

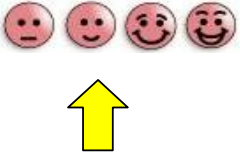
4. SERVIZI

4.17 Servizi interculturali

La biblioteca opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà. La raccolta di testi in lingua originale è disponibile al prestito e facilmente individuabile poiché i documenti sono collocati in appositi scaffali.

La biblioteca promuove iniziative interculturali rivolte a bambini e famiglie straniere e rivolge una particolare attenzione alla comunicazione informativa agli utenti di lingua straniera e di recente insediamento.

La biblioteca ricerca la collaborazione con i rappresentanti delle etnie maggiormente presenti sul territorio al fine di garantire a tutti l'accesso al servizio e recuperare materiale significativo per le diverse culture e materiali "ponte" tra le diverse realtà.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta</u></p> <p>1. Particolare attenzione nella raccolta di segnalazioni, indicazioni e preferenze sul materiale per bambini e ragazzi nelle lingue dei principali gruppi presenti sul territorio</p> <p>2. Acquisto coordinato dei materiali individuati e materiali "ponte" tra le diverse realtà, avvalendosi di fornitori specializzati</p>		<p>Realizzare una sitografia essenziale sulle normative legate all'immigrazione, sulle tematiche dell'integrazione e/o della produzione letteraria migrante</p> <p>Segnalazione dei principali quotidiani stranieri raggiungibili in Internet</p>

4. SERVIZI

4.18 Servizi per bambini e ragazzi

Una biblioteca per ragazzi di qualità fornisce ai bambini e ai ragazzi le capacità di alfabetizzazione e di apprendimento lungo l'arco dell'intera vita, mettendoli in grado di partecipare e di contribuire alla vita della comunità.

La biblioteca per ragazzi accoglie diverse categorie, sia che si tratti di singoli individui che di gruppi: neonati e bambini nella primissima infanzia, bambini in età prescolare, ragazzi in età scolare fino a 13 anni, gruppi con bisogni particolari, genitori e altri familiari, chi si prende cura dei bambini e dei ragazzi, altri adulti che lavorano con i bambini e i ragazzi, i libri e i mezzi di comunicazione.

(Linee guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazzi. – AIB, 2004)

Le sezioni per bambini e ragazzi sono unità di servizio della biblioteca di pubblica lettura.

L'identità è originata dal tipo di utenza servita e dalla peculiarità del patrimonio documentario messo a disposizione.

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza, i servizi sono articolati in base alle diverse fasce d'età, e prevedono attività di promozione alla lettura, della biblioteca e del libro, con proposte rivolte sia a gruppi organizzati, le scuole in particolare, che all'utenza abituale della biblioteca.

Sono previsti momenti di aggiornamento per genitori, educatori, insegnanti, ossia per quel pubblico adulto implicato nell'educazione dei bambini e dei ragazzi.

Il bibliotecario responsabile del servizio ha una specifica preparazione e segue specifici corsi di aggiornamento.

Per facilitare la partecipazione e l'accesso al servizio della popolazione da 0 a 14 anni la biblioteca ha individuato tre specifici spazi di erogazione di servizi, così definiti:

- **Sezione Primi libri** (0-5 anni)
include uno **Spazio per bebè e piccolissimi entro i 3 anni** (angolo morbido)
- **Sezione per bambini** (6-10 anni)
- **Sezione per ragazzi** (11-13/14 anni)

- **Sezione Primi Libri** (0-5 anni)

Comprende uno spazio progettato per accogliere i bambini e i loro genitori.

I bambini vi accedono solo se accompagnati.

Genitori, familiari o educatori che li accompagnano sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali.

La raccolta è costituita dalle seguenti principali categorie di materiali:

- **Primi libri**

Materiali per il primo incontro del bambino con il libro e per la prima conoscenza degli oggetti e dell'ambiente che lo circondano, prevalentemente concepiti per una lettura autonoma

- **Alcuni materiali rivolti anche ad un'età superiore** (albi illustrati, prima divulgazione, fiabe, filastrocche e canzoni, ecc.)
Possono trovare collocazione nella Sezione Primi Libri materiali adatti per una lettura mediata da parte dei genitori o per arricchire l'offerta informativa su temi non rappresentati nella produzione editoriale per i più piccoli
- **Raccolte tematiche di libri per i genitori** a carattere psicopedagogico, educativo, e sulle pratiche legate alla crescita ed evoluzione dei piccoli

La sezione Primi libri, coerentemente con le indicazioni delle *Linee guida per i servizi bibliotecari ai bebè e ai piccolissimi entro i tre anni (AIB, 2008)* include uno **Spazio per bebè e piccolissimi entro i 3 anni** denominato anche *Angolo morbido*
Si intende strutturare uno spazio dedicato anche a seguito dell'adesione della biblioteca al progetto nazionale e provinciale Nati Per Leggere (NPL) e sulla scorta delle attività proposte dalla *Campagna Nati per leggere in Valle Trompia*.

Per facilitare la presenza dei piccolissimi la biblioteca offre uno specifico ambiente di incontro del bambino con i libri, per effettuare letture autonome e letture mediate/dialogiche con il genitore/educatore; l'ambiente è attrezzato con arredi particolari quali tappeto e cuscini.

La biblioteca è collegata con i servizi socio-assistenziali ed educativi (*consultorio familiare, ambulatorio pediatrico, scuola materna,..*) presenti sul territorio e con questi collabora per la diffusione del piacere della lettura fin dalla più tenera età, realizzando *incontri, conferenze, prestito collettivo di libri, scambi e attività varie di promozione e distribuendo / realizzando bibliografie tematiche (anche su richiesta)*.

▪ **Sezione per bambini (6 - 10 anni)**

Comprende uno spazio studiato per accogliere i bambini dai 6 ai 10 anni.

I bambini vi possono accedere liberamente sia per cercare libri per il prestito che per la libera lettura o per effettuare ricerche scolastiche.

Il materiale messo a disposizione è prevalentemente costituito da libri di narrativa e libri di divulgazione.

Le opere di consultazione e le postazioni multimediali sono comuni alla sezione ragazzi e si trovano in una apposito spazio di condivisione.

L'accesso alle postazioni multimediali è regolato (cfr. Regolamento e Paragrafo 4.12)

La biblioteca effettua, tutti gli anni, varie attività di promozione del libro e della lettura, anche in collaborazione con scuola.

Per far conoscere la biblioteca e i servizi erogati, la biblioteca organizza visite guidate alla biblioteca con le classi.

▪ **Sezione per ragazzi (11-14 anni)**


Comprende uno spazio studiato per accogliere i ragazzi dai 10 ai 14 anni.

I ragazzi vi possono accedere liberamente sia per cercare libri per il prestito che per la libera lettura o per effettuare ricerche scolastiche

Il materiale messo a disposizione è prevalentemente costituito da libri di narrativa e libri di divulgazione.

Le opere di consultazione e le n. 8 postazioni multimediali sono comuni alla sezione bambini e si trovano in una apposito spazio di condivisione. L'accesso alle postazioni multimediali è regolato (cfr. Regolamento e Paragrafo 4.12)

La biblioteca effettua, tutti gli anni, varie attività di promozione del libro e della lettura, anche in collaborazione con scuola. Per far conoscere la biblioteca e i servizi erogati, il servizio organizza visite guidate alla biblioteca per con le classi.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO			
OBIETTIVO PP	OBIETTIVO BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>1. Adesione alla Campagna <i>Nati Per Leggere in Valle Trompia</i> partecipando alle attività programmate a livello di Sistema (<i>Scatola di Benvenuto</i> per i nuovi nati, formazione di volontari, ecc.)</p>	<p><u>Obiettivi di qualità della Carta:</u></p> <p>2. Adesione alla Campagna <i>Nati Per Leggere in Valle Trompia</i> partecipando alle attività programmate a livello di Sistema (<i>Scatola di Benvenuto</i> per i nuovi nati, formazione di volontari, ecc.) e attivando iniziative proprie in collaborazione con le realtà del territorio (es. incontri con pediatri, interventi presso consultori familiari e ambulatori, attività con lettori volontari,...).</p> <p>3. Acquisto coordinato del materiale documentario (libri e materiale multimediale) per bambini e ragazzi, avvalendosi di fornitori specializzati</p> <p>4. Omogeneizzazione del patrimonio per bambini e ragazzi attraverso elaborazione di apposite liste di titoli di qualità</p> <p>5. Elaborazione di bibliografie tematiche</p>		<p>Attivare una collaborazione continuativa con La vetrina della Provincia (segnalazione di mediatori, materiali, fornitori, richieste di consulenze e bibliografie tematiche, ecc.)</p>

4. SERVIZI

4.19 Servizi per i Giovani adulti

▪ **Sezione per Giovani adulti**


Nelle biblioteche di pubblica lettura la sezione Giovani adulti si sta recentemente strutturando come spazio autonomo per un'utenza "nuova" con particolari esigenze e caratteristiche, tipiche dell'adolescenza, e di un'età non sempre ben definita ma comunque superiore ai 14 anni.

L'IFLA nelle *Raccomandazioni per i servizi bibliotecari per Giovani Adulti* (<http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-it.pdf>) definisce i Giovani adulti come *un gruppo di persone a metà tra l'età infantile e l'età adulta*.

Secondo l'IFLA *gli adolescenti hanno bisogno di un'attenzione particolare perché molti abbandonano la lettura spontanea in questo periodo della loro vita. [...] Le biblioteche possono svolgere un ruolo importante per l'individuo durante la ricerca di una transizione positiva dall'infanzia all'età adulta fornendo l'accesso alle risorse insieme a un ambiente che incoraggi lo sviluppo intellettuale, emotivo e sociale e offra uno stimolo concreto per un'alternativa ai problemi sociali. È importante che i servizi per i giovani adulti vengano progettati non solo dai bibliotecari, ma insieme a rappresentanti del gruppo di riferimento.*

L'obiettivo dei servizi e dei programmi è incontrare i bisogni mutevoli dei giovani adulti della comunità locale, compresi tutti i gruppi culturali e i giovani con esigenze particolari [...] mettendo a disposizione una pluralità di materiali su vari supporti.

La biblioteca raccoglie le esigenze dei Giovani adulti con una specifica offerta di materiali collocati all'interno dei servizi per adulti.

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivo di qualità della Carta</u></p> <p>1. Partecipare ad un corso di aggiornamento sulla lettura e la produzione editoriale per Giovani adulti</p> <p>2. Raccogliere e condividere iniziative attivate dalle singole biblioteche del Sistema</p>		

4. SERVIZI

4.20 Altri servizi

4. SERVIZI

4.21 Promozione del libro, della lettura e della biblioteca

Le biblioteche pubbliche sono chiamate a favorire la consuetudine alla lettura ed a promuovere i libri e il servizio di biblioteca presso tutta la popolazione. A questo fine la biblioteca programma annualmente una serie di iniziative specificatamente orientate alla valorizzazione del libro e delle attività di lettura. Alcune di queste hanno assunto per significatività e regolarità la dimensione di servizi attesi e richiesti dalla popolazione. Altre attività vengono progettate anno dopo anno in funzione degli eventi e delle ricorrenze che caratterizzano la vita delle comunità. Le iniziative promozionali si articolano in rapporto alla tipologia di popolazione a cui si rivolgono (bambini, ragazzi, adulti, genitori, anziani...)

La biblioteca si impegna a programmare ed attuare **con regolarità** le seguenti attività promozionali:

Attività generali:

- *Attiva politica di marketing e promozione/diffusione dei propri servizi nel territorio di riferimento*
- *Positiva presenza nei media locali (a stampa, televisivi ed elettronici)*
- *Segnaletica esterna*
- *Informazioni nei luoghi e momenti di ritrovo, nelle manifestazioni, nei convegni a cui l'amministrazione partecipa*

Attività rivolte ai bambini e ragazzi:

- Predisposizione di bibliografie tematiche in autonomia o in collaborazione con altre biblioteche del Sistema e della RBB
- Presentazione di libri
- Narrazione di storie

- Visite guidate per le scuole con classi filtro
- Incontri con autori e dibattiti con esperti
- Tornei di lettura
- Attività di costruzione del libro
- Concorsi
- Animazioni

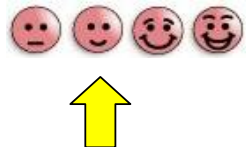
Attività rivolte ad adulti e anziani:

- Predisposizione di bibliografie tematiche in autonomia o in collaborazione con altre biblioteche del Sistema e della RBB
- Aiuto alla navigazione in Internet
- Concorsi e premi letterari
- Corsi di alfabetizzazione culturale
- Corsi di alfabetizzazione informatica
- Pubblicazioni
- Realizzazione di manuali, opuscoli guide all'uso dei servizi, ecc.
- Collaborazioni con Università e Istituti *di formazione superiore finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte*

La partecipazione ai suddetti eventi è generalmente gratuita, salvo nei casi di corsi di formazione, seminari o spettacoli (per cui può essere fissata una quota di iscrizione a parziale rimborso delle spese sostenute).

La Biblioteca si impegna ad informare i cittadini delle attività in programma e **a rendere pubbliche le valutazioni redatte a conclusione delle iniziative**. I cittadini stessi possono proporre iniziative alle quali la biblioteca potrebbe aderire compilando il MOD.1 – COMUNICAZIONI CON LA BIBLIOTECA (cfr.

paragrafo 5.3 Partecipazione e ascolto – Comunicazione).

PARAMETRI DI RIFERIMENTO		
OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p>Obiettivi di qualità della Carta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Partecipare alla realizzazione mostre bibliografiche per bambini e ragazzi, in collaborazione con il Sistema e le biblioteche aderenti 2. Realizzare attività di promozione e condivisione (con confronto e valutazione) dei progetti realizzati 3. Definire annualmente una quota di risorse da destinare alle attività di promozione 		<p>Realizzare un' offerta promozionale con bibliografia Periodica su un tema, con proposte diversificate per livelli di istruzione e/o fasce d'età</p>

4. SERVIZI

4.22 Attività culturali

In base alla L. R. 81/1985 le biblioteche di pubblica lettura dovrebbero collaborare come centro di informazione alle attività ed ai servizi culturali e di pubblico interesse svolti sul territorio dagli enti pubblici e privati.

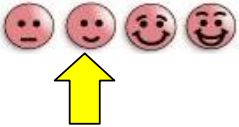
Come istituzione culturale del territorio la biblioteca segue e sostiene gli eventi culturali che avvengono sul territorio che abbiano come finalità la promozione della lettura o della cultura musicale o cinematografica, la diffusione delle informazioni e della loro selezione critica, la circolazione dei saperi.

In particolare la biblioteca partecipa attivamente con contributi propri (diffusione dell'informazione, predisposizione di bibliografie, esposizioni tematiche, compartecipazione nell'organizzazione, messa a disposizione di spazi e sale per conferenze, ecc.) ad eventi quali:

- Ricorrenze (Festa del paese, Carnevale, Festa dell'oratorio, ecc.)
- Cicli di conferenze organizzate dalla scuola, dal Comune, dalla Comunità Montana, ecc.
- Incontri e dibattiti
- Spettacoli, festival e fiere
- Gite culturali o abbinate a spettacoli

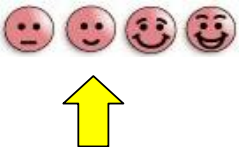
-

PARAMETRI DI RIFERIMENTO

OBIETTIVO PP - BB - BS	VALUTAZIONE BB	OBIETTIVO 2012
<p><u>Obiettivo di qualità della Carta:</u></p> <p>1. Partecipare ai principali eventi culturali del territorio, anche in collaborazione con associazioni, enti pubblici o realtà private</p>		<p>Partecipazione al ciclo di conferenze</p>

4. SERVIZI

4.23 Servizi ristoro

<p>Non è presente distributore bevande</p>		
OBIETTIVO BS	VALUTAZIONE	OBIETTIVO 2012
		

5. CONOSCENZA, DIALOGO E PARTECIPAZIONE

5.1 Principi

In linea con quanto previsto dalla **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica** del 24.3.2004 "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*" e con la successiva **Direttiva del Ministro per le Riforme e l'Innovazione nella pubblica amministrazione** del 19 dicembre 2006 "*Per una pubblica amministrazione di qualità*", l'Amministrazione considera come proprio prioritario impegno:

- l'ascolto dei cittadini e degli utenti
- il miglioramento continuo della qualità
- il ricorso all'autovalutazione dei Servizi comunali

Per incentivare e migliorare la qualità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la biblioteca attiva forme di informazione, partecipazione e ascolto del cittadino-cliente-utente.

Per consentire lo sviluppo della *cultura del miglioramento continuo della qualità* e valutare il rendimento del servizio la biblioteca ha attivato, uno specifico servizio di raccolta, elaborazione, documentazione e verifica periodica dei dati di qualità descritti in questa Carta.

5. CONOSCENZA, DIALOGO E PARTECIPAZIONE

5.2 Analisi dei bisogni, monitoraggio e valutazione dei servizi

I principali strumenti per la gestione delle biblioteche pubbliche, come servizio della comunità, sono:

- a. **Il profilo di comunità e analisi dei bisogni** (a livello sistemico)
- b. **Il costante monitoraggio e misurazione**
- c. **La valutazione delle prestazioni**

a. Profilo di comunità e analisi dei bisogni (a livello sistemico)

Per conoscere le principali caratteristiche della comunità di riferimento e aumentare il livello di consapevolezza rispetto alla realtà locale, è utile elaborare un **profilo di comunità**.

L'indagine richiede il ricorso ad istituti specializzati in grado di elaborare una strumentazione capace di offrire, con un buon grado di attendibilità, una serie di dati confrontabili all'interno dell'area di cooperazione.

Il profilo di comunità sostiene una più articolata indagine volta a sondare i reali bisogni, interessi e motivazioni nel campo culturale e informativo, attraverso opportuna segmentazione dell'utenza reale e potenziale.

Il suggerimento espresso dell'AIB (Associazione Italiana Biblioteche) di una indagine ogni cinque anni è accolto e proposto al Sistema bibliotecario come attività coordinata da effettuare entro la scadenza della presente Carta (2012).

Al fine di conoscere e interpretare i bisogni della popolazione locale, la biblioteca consulta anche analisi effettuate all'interno di contesti più generali (ricerche e statistiche provinciali e nazionali o di realtà bibliotecarie omogenee) segnalate in una specifica sitografia.

La sitografia è elaborata e periodicamente aggiornata a cura del Sistema e delle Biblioteche di Valle Trompia e raccoglie statistiche e ricerche sulle caratteristiche della popolazione, sulla produzione editoriale, sulle abitudini di lettura e l'utilizzo dei mezzi di comunicazione, sull'uso della biblioteca in Italia e/o a livello regionale e provinciale.

b. Monitoraggio e misurazione

Il monitoraggio del servizio bibliotecario con indagini regolari sull'utenza viene effettuato con la raccolta di **dati statistici** mediante il software gestionale in uso e l'utilizzo di una serie di indicatori condivisi a livello provinciale ed estrapolati da linee guida e raccomandazioni proposte da organismi internazionali e nazionali (IFLA e AIB).

I principali dati sulla biblioteca e sull'utilizzo dei servizi da parte dell'utenza vengono:

- raccolti sistematicamente anche con modalità automatizzate e procedure condivise (software gestionale Sebina)
- inseriti nella Banca dati anagrafe biblioteche della Regione Lombardia
- elaborati con schemi comuni, definiti dalla Provincia di Brescia e dal Sistema (cfr. **Alleg. 1: Dati statistici e Indici di misurazione del servizio**)

Gli indici di misurazione utilizzati sono inseriti nella presente Carta e qui riassunti:

Indice di Superficie (mq. al pubblico / Ab.) x 10

Indice di Apertura (h mattina escluso sab. / 3) + h restanti

Indice di Dotazione personale (Personale FTE / Ab.) x 2000

Indice di Spesa (€) (Spesa media pro capite)

Indice di Dotazione documentaria (Dot. documentaria / Ab.)

Indice di Dotazione periodici (Periodici correnti / Ab.) x 1000

Indice di Incremento dot. documentaria (Acquisti / Ab.) x 1000

Indice di Impatto (Iscritti attivi / Ab.) x 100

Indice di Prestito (Prestiti + PIB ricevuti) / Ab.

Indice di Circolazione (Prestiti + PIB effettuati) / Dot. documentaria

Indice di Fidelizzazione (Prestiti / Iscritti attivi)

Oltre agli indici descritti, nella Carta sono inseriti obiettivi di qualità (*Obiettivi di qualità della Carta*) concordati a livello di cooperazione sistemica in fase di programmazione e di elaborazione delle Linee guida per la stesura della presente Carta.

Il monitoraggio con raccolta di informazioni *sul campo*, con metodiche più soggettive viene effettuato dalla biblioteca:

- con l'utenza che utilizza i servizi (utenza reale), nei momenti di scambio informativo (richieste, consigli di lettura, attività di prestito,...)
- con la popolazione (utenza potenziale) nei momenti di partecipazione agli eventi della vita della comunità e attraverso il confronto con testimoni privilegiati (es. Insegnanti, librai, associazioni culturali, conferenzieri, ecc.)

La biblioteca utilizza anche altre forme di indagine sul gradimento dei servizi offerti:

- predisposizione e somministrazione di questionari a conclusione di attività di promozione o a campioni di popolazione
- registrazione della frequenza di utilizzo in periodi definiti

c. Valutazione delle prestazioni

I dati statistici ed i valori degli indici di misurazione del servizio vengono:

- confrontati con medie provinciali e di sistema, obiettivi e standard nazionali e internazionali di riferimento (cfr. **Alleg. 1 : Dati statistici e Indici di misurazione del servizio**)
- utilizzati per le relazioni di documentazione e di verifica rispetto agli obiettivi perseguiti
- utilizzati come base per le successive programmazioni

La presente Carta, mediante il confronto dei valori degli indici calcolati per la singola biblioteca con i valori di riferimento, esplicita alla popolazione i livelli di qualità raggiunti e gli obiettivi di sviluppo proposti.

Gli indici e gli obiettivi sono presentati con breve contestualizzazione e con l'ausilio di semplici modalità grafiche per facilitare una immediata percezione del rendimento del servizio in rapporto alla tipologia di appartenenza (Punto di prestito, Biblioteca di base o Biblioteca significativa).

5. CONOSCENZA, DIALOGO E PARTECIPAZIONE

5.3 Partecipazione e ascolto - Comunicazione

Partecipazione e ascolto

Il significato profondo della *Carta della qualità dei servizi della biblioteca* sta nell'introduzione di un rapporto nuovo tra popolazione e servizio per cui gli utenti diventano soggetti attivi, propositivi e informati sulla vita e lo sviluppo del servizio.

Per incentivare e migliorare la qualità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Carta prevede le seguenti forme di comunicazione, partecipazione e ascolto del cittadino-cliente-utente:

- **MOD 1: Comunicazioni con la biblioteca** (segnalazioni, indicazioni di miglioramento e reclami)
- **MOD 2: Richieste d'acquisto documenti**
- **MOD 3: Comunicazione ricerche scolastiche programmate e richieste d'acquisto documenti a sostegno dell'attività didattica**

▪ **MOD. 1: Comunicazioni con la biblioteca (segnalazioni, indicazioni di miglioramento e reclami)**

Gli utenti singoli o associati possono contribuire alla vita della biblioteca e al suo miglioramento attraverso la compilazione del **Modulo per le comunicazioni con la biblioteca - MOD. 1**

Non si accettano segnalazioni anonime.

Le segnalazioni vengono accolte dal Responsabile della biblioteca: questi risponderà in forma scritta (fax, e-mail o lettera) entro 30 giorni.

Se la risposta richiede accertamenti, confronti, ricerca dati, ecc. ad una prima risposta interlocutoria farà seguito quella definitiva.

Sarà cura del Responsabile elaborare le segnalazioni pervenute nell'arco dell'anno e renderle pubbliche.

▪ **MOD. 2: Richieste d'acquisto documenti**

Gli utenti possono presentare suggerimenti di acquisto libri/documenti, attraverso la compilazione del **Modulo di richiesta acquisto documenti - MOD. 2**

Le segnalazioni vengono accettate nei limiti del bilancio e se conformi agli obiettivi di sviluppo ed alla dotazione documentaria della biblioteca.

La biblioteca comunicherà l'eventuale accettazione della richiesta entro 30 giorni e la successiva disponibilità al prestito con elenco affisso in biblioteca.

▪ **MOD. 3: Comunicazione ricerche scolastiche programmate e richieste d'acquisto documenti a sostegno dell'attività didattica**

Con l'inizio dell'anno scolastico il bibliotecario distribuisce alle scuole presenti sul territorio il modulo **Comunicazione ricerche scolastiche programmate e richieste d'acquisto documenti a sostegno dell'attività didattica - MOD. 3** che gli insegnanti sono invitati a compilare con l'indicazione delle ricerche che intendono attuare, con le classi, nell'arco dell'anno scolastico.

Attraverso tale procedura il bibliotecario può rispondere con maggiore celerità e precisione alle richieste sia degli insegnanti che dei bambini e dei ragazzi e predisporre con sufficiente anticipo, nel caso la situazione lo richieda, specifiche acquisizioni di materiale documentario.

La biblioteca non effettua il servizio di reference per ricerche scolastiche articolate quando queste non sono state precedentemente concordate con l'insegnante di riferimento.

La biblioteca contatterà personalmente l'insegnante entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.

Le segnalazioni d'acquisto vengono accettate nei limiti del bilancio e se conformi agli obiettivi di sviluppo e alla dotazione documentaria della biblioteca.

Tutti i moduli sono scaricabili anche dal sito della biblioteca all'indirizzo: <http://www.comune.lumezzane.bs.it>

Comunicazione

La biblioteca e il Comune rendono pubblici e diffondono attraverso uno specifico espositore e sul sito Internet del comune www.comune.lumezzane.bs.it seguenti documenti:

- **PEG - Piano Esecutivo di Gestione**
- **Piano annuale e Programma triennale della biblioteca**
- **Carta della qualità dei Servizi della biblioteca**
- **Elaborazione annuale delle indicazioni scritte degli utenti** raccolte attraverso il **Modulo Comunicazioni con la biblioteca** (segnalazioni, indicazioni di miglioramento e reclami) - **MOD. 1**
- **Valori degli indici di misurazione del servizio** calcolati al 31 dicembre dell'anno precedente

5. CONOSCENZA, DIALOGO E PARTECIPAZIONE

5.4 Diritti e doveri - Tutela degli utenti

Diritti e doveri

Ogni cittadino ha diritto ad usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui e le norme stabilite per il buon funzionamento della biblioteca.

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

▪ **L'Amministrazione comunale** si impegna a:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali adeguati e idonei ai vari servizi, di strumenti tecnici, di personale professionalmente qualificato e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire e secondo gli obiettivi stabiliti nella programmazione regionale, provinciale e di Sistema e descritti nella presente carta;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento (PEG, piani e consuntivi).
- verificare che ogni comunicazione con i cittadini risponda alla **Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica** del 24 ottobre 2005, *"Sulla semplificazione del linguaggio amministrativo"*

▪ **Il personale** è tenuto a:

- trattare gli utenti con rispetto, disponibilità, cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio
- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione
- assistere l'utente nelle ricerche con professionalità, riservatezza e senza discriminazioni
- rispondere al telefono indicando sempre il Servizio di appartenenza "Biblioteca civica / comunale di Lumezzane" e qualificarsi

Durante il servizio il personale deve essere riconoscibile (munito di cartellino di riconoscimento)

▪ **Situazioni particolari di rapporto con l'utenza:**

Il responsabile della biblioteca può allontanare o sospendere (per un periodo limitato e con motivazione) da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso, chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi della biblioteca.

Nei casi più gravi il personale è tenuto a far intervenire le Autorità preposte alla sicurezza pubblica.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

- **L'utente** è tenuto a:
 - rispettare le regole della Biblioteca e le scadenze e a pagare tariffe stabilite
 - rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (silenzio/rispetto nelle sale di lettura, divieto di fumare, ...)
 - contribuire alla buona conservazione dei documenti e degli arredi
 - essere cortese, corretto, collaborativo con il personale

Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Il reclamo deve essere formulato per iscritto compilando l'apposito modulo **Comunicazioni con la biblioteca** (segnalazioni, indicazioni di miglioramento e reclami) - **MOD. 1** con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato .

Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D.Lgs. 196/2003. Tale privacy deve essere rispettata anche nelle modalità di comportamento degli operatori e nell'articolazione funzionale degli spazi destinati al pubblico.

6. TARIFFE

Le tariffe relative ai servizi a pagamento vengono esposte all'inizio dell'anno in biblioteca e rimangono in vigore per l'intero anno.

Il bibliotecario è riconosciuto come ufficiale contabile.

La biblioteca registra ogni pagamento attraverso apposito registratore di cassa.

Gli incassi confluiscono nel bilancio comunale. Il Comune rende noto annualmente l'incasso relativo a tariffe e contribuzioni e la destinazione dello stesso.

Tariffe

Si concordano, a livello sistemico, per facilitare i servizi che richiedono scambi informativi tra biblioteche, i costi massimi dei seguenti servizi:

Costo massimo per stampa / fotocopia	b/n	A4	€ 0,10
Costo massimo per fotocopia	b/n	A3	€ 0,20

Contributo spese per la gestione dei ritardi di riconsegna dei documenti in prestito

Tariffa massima in tutte le biblioteche del Sistema € 15,00

Per ogni documento è dovuto un contributo di **0,05 €** al giorno per ogni giorno di ritardo. Non vengono conteggiati i primi 10 giorni di ritardo.

Rimborsi

I cittadini possono di volta in volta verificare se quanto promesso nella presente Carta corrisponde effettivamente a quanto è stato offerto dalla Biblioteca.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo.

Contenzioso

Eventuali inadempienze rispetto al contenuto di questa Carta potranno essere fatte presente in prima istanza al Responsabile della biblioteca, successivamente al Dirigente dell'Area, all'Assessore competente, al Sindaco e al Difensore Civico.

7. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA

La Biblioteca dà la massima diffusione alla Carta della qualità dei servizi e ai suoi aggiornamenti.

Copia della Carta della qualità dei servizi di biblioteca è consultabile visitando il sito della Biblioteca / del Comune (www.comune.lumezzane.bs.it)

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta della qualità dei Servizi, approvata con *Delibera del Consiglio Comunale n. del*

Parte essenziale della *Carta della qualità dei servizi* è il documento denominato **Carta di sintesi della qualità dei servizi**, elaborato al fine di facilitare la diffusione alla popolazione dei contenuti e dei principali impegni del patto sottoscritto con i cittadini.

Il Comitato Tecnico dei bibliotecari ha espresso parere di conformità della presente Carta della qualità dei servizi della Biblioteca alle **Linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi delle biblioteche del Sistema di Valle Trompia (LGCS)** deliberate dall'Assemblea della Comunità Montana. La presente Carta della Qualità dei servizi è stata approvata dal **Consiglio Comunale** con *Delibera n. del*

La Carta della qualità dei servizi rimane in vigore per tre anni (secondo i tempi della programmazione triennale della Regione, della Provincia e del Sistema) o fino a successiva revisione.

In deroga a quanto sopra definito, la prima applicazione rimane attiva fino alla conclusione del triennio 2010/2012.

8. RIFERIMENTI E NORMATIVE

8.1 Riferimenti bibliografici

Linee guida per i servizi bibliotecari ai bebe' e ai piccolissimi entro i tre anni / International Federation of Library Associations and Institutions, Associazione italiana biblioteche. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 2008. - 27 p. ; 30 cm

Linee guida per i servizi bibliotecari per ragazzi : i servizi bibliotecari per ragazzi oggi piu' importanti che mai per i bambini, i ragazzi e le loro famiglie in tutto il mondo / IFLA, Libraries for children and young adults section. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 2004. - 16 p. : ill. ; 21 cm

Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche / a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche ; testi di Lucia Bassanese ... [et al.] ; traduzione italiana del documento IFLA, Multicultural communities, guidelines for library services, a cura di Alberta Dellepiane e Adriana Pietrangeli. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 2003. - 106 p. ; 21 cm. ((In testa al front.: International Federation of Library Associations and Institutions [e] Associazione italiana biblioteche. - Include documenti internazionali

Linee guida per il corretto utilizzo dei videotermini / Università degli studi di Pavia – Area ambiente e sicurezza
<http://www.unipv.it/safety/safety/vdt/guida4.pdf>

Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche / Associazione italiana biblioteche ; a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Elena Boretti, Alida Emma, Giovanni Galli, Sandro Ghiani, Giorgio Lotto, Paolo Repetto. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 2000. - 79 p. ; 22 cm

Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane : misure, indicatori, valori di riferimento / Associazione italiana biblioteche, Gruppo di lavoro gestione e valutazione. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 2000. - 127 p. : ill. ; 21 cm

Raccomandazioni per i servizi bibliotecari per giovani adulti / IFLA; traduzione di L. Tarantello
<http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/guidelines-it.pdf> (Traduzione aggiornata sull'edizione 2001)

Il servizio bibliotecario pubblico : linee guida IFLA-UNESCO per lo sviluppo / preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of Public Libraries dell'IFLA. - Ed. italiana / a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB. - Roma : Associazione italiana biblioteche, 2002. - 158 p., [8] p. di tav. : ill. ; 21 cm. ((Trad. di: The public library service. - In testa al front.: International Federation of Library Associations and Institutions [e] Associazione italiana biblioteche

Lo svecchiamento e l'analisi delle raccolte : revisione e aggiornamento del patrimonio librario : rielaborazione dei materiali proposti all'attenzione dei bibliotecari bresciani negli incontri promossi dall'Ufficio biblioteche della Provincia di Brescia il 24 maggio 1995 e il 12 maggio 2003 / Giambattista Tirelli. - Brescia : Provincia di Brescia, 2005. - 109 p. : tab. ; 30 cm. ((In testa al front.: Provincia di Brescia, Assessorato alla cultura, Ufficio biblioteche

8. RIFERIMENTI E NORMATIVE

8.2 Normative e regolamenti

Costituzione della Repubblica italiana (Artt. 3 e. 9)

L. R. n. 81 del 14 dicembre 1985 - *Norme in materia di biblioteche e di archivi storici di ente locale e di interesse locale*

Circolare del Ministero della Funzione Pubblica n. 36970 del 5 agosto 1989 - *Cartellino per dipendenti pubblici*

Circolare del Ministero della Funzione Pubblica n. 71911 del 22 febbraio 1991 - *Linee guida per l'uso dei video terminali nelle pubbliche amministrazioni*

Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche - 1994

Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*

D. Lgs. n. 626 del 19 settembre 1994

Titolo VI - *Uso delle attrezzature munite di videoterminale*

Allegato VII al D.Lgs. 626/94 - *Prescrizioni minime*

D. Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999 - Capo III - Art. 11: *Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi*

L. n. 248 del 18 agosto 2000 - Art. 2 (Diritto di riproduzione in fotocopia)

Decreto del Ministero del lavoro e della Previdenza sociale del 2 ottobre 2000 - *Linee guida d'uso dei VDT*

Legge comunitaria n. 422 del 29 dicembre 2000 - Art. 21 "Modificazioni al Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n°626, Titolo VI, in tema di sicurezza e salute dei lavoratori addetti ad attrezzature munite di videoterminali"

Circolare Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale n. 16 del 25 gennaio 2001 - *Modifiche al D. Lgs. 19 settembre 1994, n. 626, Titolo VI - Chiarimenti operativi in ordine alla definizione di "lavoratore esposto" e "sorveglianza sanitaria".*

Accordo SIAE – ANCI del 19 luglio 2002 sulle riproduzioni delle opere dell'ingegno pubblicate per le stampe esistenti nelle biblioteche degli enti locali territoriali e delle istituzioni culturali ed effettuate all'interno delle stesse, fatte per uso personale entro il limite del 15%

Legge Comunitaria n. 14 del 3 febbraio 2003 - Art. 7: *Sicurezza sul lavoro: modifica all'art. 55 del D.L.gs 626/94*

Regolamento del sistema bibliotecario archivistico della Valle Trompia (D. A. n. 32/2002 e successive modifiche)

L. n. 4 del 9 gennaio 2004 (Legge Stanca) - *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*

D. Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004 e successive modifiche: *Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137*

Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 - *Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*

D.G.R. n. 16909 del 26 marzo 2004 - *Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di ente locale e di interesse locale*

D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 - *Codice in materia di protezione dei dati personali*

Legge n. 155 del 31 luglio 2005 - *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 27 luglio 2005, n. 144, recante misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale (Decreto Pisanu)*

Decreto del Ministero dell'Interno del 16 agosto 2005 - *Misure di preventiva acquisizione di dati anagrafici dei soggetti che utilizzano postazioni pubbliche non vigilate per comunicazioni telematiche ovvero punti di accesso ad Internet utilizzando tecnologia senza fili, ai sensi dell'art.7, comma 4, del decreto legge 27 luglio 2005, n. 144, convertito, con modificazioni della Legge 31 luglio 2005, n. 155*

96

Direttiva del Ministero per le Riforme e l'Innovazione nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006 - *Per una pubblica amministrazione di qualità*

L. n. 123 del 3 Agosto 2007 - Art. 6 - Comma 1: *Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia*

D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 **Testo unico sicurezza sul lavoro**

UNI EN ISO 9241/2001 - *Requisiti ergonomici per il lavoro di ufficio con videoterminali - Guida sull'ambiente di lavoro*

UNI EN 12464-1/2004 - *Illuminazione dei posti di lavoro - Posti di lavoro in interni*

Programmi pluriennali Biblioteche e archivi:

- Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009
<http://rbb.provincia.brescia.it/portal/page/portal/rbb/informazioniServizi/normativaEDocumenti/programmiAnnualiEPluriennali/programmaProvincialePluriennale20072009>
- Programma triennale REGIONALE 2007-2009

<http://www.lombardiacultura.it/evento.cfm?ID=2403>

- Programma triennale del SISTEMA BIBLIOTECARIO-ARCHIVISTICO DI VALLE TROMPIA 2007-2009
<http://www.cm.valletrompia.it/or4/or?uid=esy.main.index&oid=84210>

NOTE PER LA COMPILAZIONE

Note di Compilazione **NOTA 1**

PP = PUNTI PRESTITO: tutti i servizi ubicati in comuni con meno di 3.000 ab. e senza i requisiti di servizio richiesti alle biblioteche dalla L.R. 81/85 e dalla programmazione regionale e provinciale.

- Comune con meno di 3000 ab.
- Inserimento nel Sistema bibliotecario locale
- Almeno 1 PC con collegamento Internet per la gestione automatizzata del servizio (=per il personale)
- Apertura minima 8 ore
- Locali adeguati
- Patrimonio sempre aggiornato
- Personale qualificato per almeno 8 ore (Bibliotecario qualificato anche se non laureato e senza definizione competenze secondo quanto definito dai "Profili regionali")

BB = BIBLIOTECHE DI BASE: tutti i servizi ubicati in comuni con più di 3.000 ab. e con i seguenti requisiti di servizio:

ATTENZIONE:

se il servizio di un comune con più di 3.000 abitanti non raggiunge i requisiti sotto descritti è una Biblioteca di Base carente, non può essere definito **PP**

- Comune con più di 3000 ab.
- Inserimento nel Sistema bibliotecario locale
- Almeno 2 PC : 1 PC con collegamento Internet per la gestione automatizzata del servizio (=per il personale) + 1 PC per l'utenza
- Apertura minima 12 ore
- Patrimonio almeno 2 doc. per ab. ma con minimo 3000 doc.
- Patrimonio sempre aggiornato con 500 nuove accessioni annue e una spesa di almeno 6.200,00 euro annui per gli acquisti
- Personale qualificato per almeno 12 ore (cfr. Programma triennale PROVINCIALE 2007-2009, in deroga a quanto previsto a livello regionale: 18 ore per comuni fino a 5.000 e 36 per comuni con più di 5.000 ab).
- Bibliotecario qualificato con definizione di competenze secondo quanto delineato dai "Profili regionali"

» INDICAZIONE PROGRAMMA TRIENNALE REGIONALE 2007-2009: 250 nuove acquisizioni ogni 1000 ab. (per Comuni fino a 20.000 ab.)

ATTENZIONE:

Il Servizio di Comune che ha meno di 3.000 abitanti può essere definito Biblioteca di Base, a patto che si impegni a raggiungere i requisiti minimi definiti per le Biblioteche di Base. In questo caso il personale deve essere professionalmente qualificato, anche se non necessariamente laureato.

BS = BIBLIOTECHE SIGNIFICATIVE: Servizi che svolgono un reale “significativo” lavoro di supporto alle attività del Sistema bibliotecario

- Requisiti previsti per le BB
- Almeno 15.000 vol.
- Almeno 25 ore di apertura settimanale
- Bibliotecario qualificato con definizione di competenze secondo quanto delineato dai “Profili regionali”

» INDICAZIONE PROGRAMMA TRIENNALE REGIONALE 2007-2009: 250 nuove acquisizioni ogni 1000 ab. (per Comuni fino a 20.000 ab.)

Note di Compilazione **NOTA 2**

A fianco della dicitura **VALUTAZIONE** deve essere indicato il tipo di biblioteca di appartenenza:

VALUTAZIONE PP

oppure

VALUTAZIONE BB

oppure

VALUTAZIONE BS

Nel campo VALUTAZIONE, sotto icone e freccia, elencare solo gli obiettivi raggiunti, identificandoli con il numero (es. Raggiunto Obiettivo 1)

La freccia indicherà valori positivi se saranno raggiunti gli obiettivi del gruppo di appartenenza (PP, BB, BS): il raggiungimento, per es, dell’obiettivo 3 può essere positivo per un PP ma non sufficiente per una BS.

Dove non sono presenti requisiti e standard nazionali, regionali o provinciali gli obiettivi sono proposti dal Sistema secondo le indicazioni della letteratura di settore.

- Es. 1, per un Punto Prestito:
Obiettivi PP raggiunti. Per il 2012 aggiungere bacheca esterna

VALUTAZIONE (della situazione attuale)





- Es. 2, per una Biblioteca Significativa che ha raggiunto solo gli obiettivi previsti per un PP
Adeguamento agli obiettivi BS oppure Collocazione di totem con spazio espositivo

VALUTAZIONE (della situazione attuale)



ATTENZIONE: In caso di dubbio su come posizionare il segnalatore supplementari rispetto a quelle previste come obiettivi



valutare anche la parte descrittiva e considerare positivamente la presenza di dotazioni

Note di Compilazione **NOTA 3**

INDICAZIONI RELATIVE ALLA SCHEDA SULLA SICUREZZA

In riferimento alla vigente normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 626/94) il Gruppo di Lavoro sulla Carta dei Servizi suggerisce ai Comuni di verificare con i propri consulenti i comportamenti cui attenersi ed i vincoli da rispettare nel caso specifico di servizi ad accesso pubblico come la Biblioteca.

Tutte le persone presenti nella sede della biblioteca, in situazione di emergenza, sono considerate alla stregua dei dipendenti.

In particolare, nel caso di Biblioteche ad operatore unico, dipendente da DITTA ESTERNA, è necessario verificare se tale operatore, non essendo dipendente comunale, può/non può rivestire i ruoli di Responsabile della Sicurezza e/o del Primo Soccorso.

La formazione di tale operatore deve essere garantita dalla ditta da cui dipende in ogni caso egli deve essere adeguatamente informato dal comune sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro ed essere messo a conoscenza del Piano di emergenza predisposto per la sede bibliotecaria in cui opera. In particolare il rif. è all'art. 7 del D. Lgs. 626/94

ART. 7 - **Contratto di appalto o contratto d'opera**

1. Il datore di lavoro, in caso di affidamento dei lavori all'interno dell'azienda, ovvero dell'unità produttiva, ad imprese appaltatrici o a lavoratori autonomi:
 - a) verifica, anche attraverso l'iscrizione alla camera di commercio, industria e artigianato, l'idoneità tecnico - professionale delle imprese appaltatrici o dei lavoratori autonomi in relazione ai lavori da affidare in appalto o contratto d'opera;
 - b) fornisce agli stessi soggetti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.
2. Nell'ipotesi di cui al comma 1 i datori di lavoro:
 - a) cooperano all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
 - b) coordinano gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva.
3. Il datore di lavoro committente promuove la cooperazione e il coordinamento di cui al comma 2.

Nota di Compilazione NOTA 4

UTILIZZO DEI VIDEOTERMINALI

Riferimenti utili:

Linee guida per il corretto utilizzo dei videoterminali / Università degli studi di Pavia – Area ambiente e sicurezza
<http://www.unipv.it/safety/safety/vdt/guida4.pdf>

UNI EN ISO 9241/2001 - *Requisiti ergonomici per il lavoro di ufficio con videoterminali - Guida sull'ambiente di lavoro*
UNI EN 12464-1/2004 - *Illuminazione dei posti di lavoro - Posti di lavoro in interni*

Riferimenti normativi:

- **Circolare del Ministero della Funzione Pubblica n. 71911 del 22 febbraio 1991** *Linee guida per l'uso dei video terminali nelle pubbliche amministrazioni*
- **D. Lgs. n. 626 del 19 settembre 1994**
Titolo VI - *Uso delle attrezzature munite di videoterminale*
Allegato VII al D.Lgs. 626/94 - *Prescrizioni minime*
- **Decreto del Ministero del lavoro e della Previdenza sociale del 2 ottobre 2000** - *Linee guida d'uso dei VDT*
- **Legge comunitaria n. 422 del 29 dicembre 2000** - Art. 21 "Modificazioni al Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n° 626, Titolo VI, in tema di sicurezza e salute dei lavoratori addetti ad attrezzature munite di videoterminali"

- **Circolare Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale n. 16 del 25 gennaio 2001** - *Modifiche al D. Lgs. 19 settembre 1994, n. 626, Titolo VI - Chiarimenti operativi in ordine alla definizione di "lavoratore esposto" e "sorveglianza sanitaria".*
- **Legge Comunitaria n. 14 del 3 febbraio 2003** - Art. 7 *Sicurezza sul lavoro: modifica all'art. 55 del D.L.gs 626/94*

ALLEGATO 1: RECAPITI UTILI

Sindaco

Silverio Vivenzi

Per informazioni ed appuntamenti contattare la Segreteria del Sindaco:

tel. 0308929245 - fax 0308921510

Assessore alla cultura

Lucio Facchinetti

Riceve su appuntamento il giovedì dalle ore 18.00 alle ore 20.00.

Tel. 0308929250

Responsabile/i area (o settore o servizio) cultura (o servizi alla persona o altra denominazione in uso)
oppure Dipendente comunale responsabile per il rapporto con enti esterni

Laura Staffoni

Tel. 0308929250

Bibliotecario responsabile / Direttore di biblioteca

Amalia Bericchia

Tel. 0308929259/260

Tecnico informatico comunale / Ditta appaltatrice per l'assistenza informatica

CED

Tel. 0308929247

Addetto alle pulizie / Ditta appaltatrice per le pulizie

Andropolis

Tel. 0308913164

Responsabili per la sicurezza

RESPONSABILE PER LA SICUREZZA (Biblioteca)

Gian Pietro Pedretti (Dir. Ufficio Tecnico)

RESPONSABILE PRIMO SOCCORSO (Biblioteca)

Amalia Bericchia (Bibliotecaria)

Difensore civico

Per appuntamenti ed informazioni per l'ambito del Comune di Lumezzane, contattare la Segreteria del Sindaco al numero telefonico 0308929245

Sistema Valle Trompia (Dati statistici aggiornati al 31.12.2007)

N. abitanti: 119.503

Superficie al pubblico: 5.078 mq.

Ore di apertura settimanale: 356 h (di cui **82 h** al mattino, escluso sabato)

Personale retribuito (qualificato): N. **38** operatori pari a **23,61 FTE** ¹

N.documenti (libri + materiale multimediale): **361.768**

N. periodici correnti: N. **354** testate

N. acquisti 2007 (libri + materiale multimediale): **18.601**

N. iscritti attivi: 19.000

N. prestiti (libri + materiale multimediale): **201.151** esclusi PIB

N. PIB effettuati (libri + materiale multimediale): **26.864**

N. PIB ricevuti (libri + materiale multimediale): **22.775**

Spese di funzionamento (correnti): **€ 1.271.291,89**

INDICI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO	Provincia di Brescia - Anno 2006					Requisiti minimi AIB	Standard di riferimento AIB	SISTEMA 31.12.2007
	Valore complessivo	1° quartile	2° quartile val. mediano	3° quartile	4° quartile val. massimo			
I. di Superficie (mq. al pubblico / Ab.) x 10	mq 0,36	mq 0,22	mq 0,35	mq 0,53	mq 6,87	mq 0,30	mq 0,5-0,7	0,42
I. di Apertura (h mattina escluso sab. / 3) + h restanti	14,3	8	13,2	20,5	47,2	18	40-60	18,83
I. di Dotazione personale (Personale FTE / Ab.) x 2000	0,31	0,2	0,27	0,37	1,71	0,5	0,70-1,20	0,40
I. di Spesa (€) (Spesa media pro capite)	€ 9,39	€ 5,99	€ 7,58	€ 10,40	€ 39,21	7,75	12,91-18,08	10,64
I. di Dotazione documentaria (Dot. documentaria / Ab.)	2,49	1,89	2,49	3,49	44,27	1	da 2 a 3	3,03
I. di Dotazione periodici (Periodici correnti / Ab.) x 1000	2,29	0,00	1,34	2,79	21,46		da 10 a 15	2,96
I. di Incremento dot. documentaria (Acquisti / Ab.) x 1000	135	72	112	177	703	100	da 200 a 250	155,65

¹ Riparametrizzando le ore degli operatori a tempo parziale su 36, si ottiene l'equivalente di operatori a tempo pieno, ovvero unità FTE = Ore settimanali totali / 36

I. di Impatto (Iscritti attivi / Ab.) x 100	14%	9%	13%	17%	57%	10%	dal 25 al 40%	15,90%
I. di Prestito (Prestiti + PIB ricevuti) / Ab.	1,32	0,64	1,04	1,58	3,11	0,5	da 1,5 a 2,5	1,87
I. di Circolazione (Prestiti + PIB effettuati) / Dot. documentaria	0,53	0,28	0,42	0,58	1,83		da 0,7 a 1,5	0,63
I. di Fidelizzazione (Prestiti / Iscritti attivi)	8,96	6,20	8,01	10,03	33,28			10,59

MOD. 1: MODULO PER COMUNICAZIONI CON LA BIBLIOTECA
Segnalazioni - Indicazioni di miglioramento - Reclami

al Responsabile della
Biblioteca Civica "Felice Saleri" Lumezzane

Io sottoscritto/a
[Nome e Cognome]

residente a CAP. Prov.

Via/Piazza n.

Tel. Cell. e-mail:

FAC - SIMILE

La segnalazione fa riferimento ai seguenti servizi della Biblioteca:

- prestito
- prenotazione
- orario di apertura / chiusura
- lettura / consultazione in sede
- pulizia / servizi igienici
- istruzione all'uso della biblioteca
- comunicazioni di servizio
- acquisti

- patrimonio e materiale presente in biblioteca
- Standard di servizio o indicazioni presenti sulla Carta della qualità dei servizi
- altro [specificare]:

La segnalazione fa riferimento al seguente periodo:

- data non significativa
- ultimo anno
- ultimi mesi
- ultimo mese
- periodo da a
- data precisa: giorno mese anno

Intendo segnalare quanto segue:

.....

.....

.....

.....

Quanto segnalato vuole essere:

- segnalazione di gratitudine e soddisfazione
- suggerimento di miglioramento
- segnalazione di attenzione

- segnalazione di reclamo
- segnalazione di reclamo con richiesta di rimborso
- altro [specificare]:

Firma leggibile:

Data:

Le segnalazioni vengono accolte dal responsabile della biblioteca, questi risponderà in forma scritta (fax, e-mail o lettera) entro 30 giorni. Se la risposta richiede accertamenti, confronti, ricerca dati, ecc. ad una prima risposta interlocutoria farà seguito quella definitiva.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.L.gs.196/2003
Nuovo codice in materia di protezione dei dati personali

Il conferimento dei dati personali ha natura facoltativa. Tuttavia, il mancato conferimento dei dati richiesti determinerà l'impossibilità per la biblioteca di procedere alla completa erogazione dei servizi.

L'Amministrazione informa che i dati contenuti nella presente istanza sono richiesti per le finalità istituzionali della Biblioteca. Il trattamento dei dati sarà effettuato con modalità informatizzate e/o manuali e comunque nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

I dati conferiti potranno essere comunicati e diffusi, nell'ambito della Rete Bibliotecaria Bresciana, anche per via telematica, per finalità di carattere istituzionale, comunque nel rispetto dei limiti previsti dall'art. 18 del D.L. 196/2003.

Il dichiarante può esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs.196/2003 (modifica, aggiornamento, cancellazione dei dati ecc...) avendo come riferimento il responsabile del trattamento degli stessi individuato dall'Amministrazione titolare (*Comune di*) nella figura del Responsabile della Biblioteca.

Ai sensi del D. Lgs.30 Giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, la sottoscrizione del presente modulo costituisce consenso, espresso liberamente, a trattare i dati sopra indicati, da parte della Biblioteca.

Data

Firma leggibile

MOD. 2: MODULO RICHIESTA ACQUISTO DOCUMENTI (DESIDERATA)

al Responsabile della
Biblioteca Civica "Felice Saleri" Lumezzane

Io sottoscritto/a dichiaro di essere
[Nome e Cognome]

iscritto/a alla Biblioteca e richiedo l'acquisto del seguente documento:

TITOLO

AUTORE / CURATORE

EDITORE

ANNO PUBBLICAZIONE

TIPO DI DOCUMENTO
(Libro, Film, Musica, DVD, CD Audio,...)

FAC - SIMILE

Motivazione della richiesta (es. esigenze di studio, lavoro, interesse personale, svago, ecc.)

.....

Particolari esigenze (tempi, necessità di edizioni particolari, ...)

.....

Segnalazione suggerita da: (es. recensione su rivista di settore, periodico o quotidiano, segnalazione su Internet, indicazione di insegnanti, consigli di esperti del settore,)

.....

*Ogni iscritto al servizio prestiti può proporre l'acquisto di libri/documenti non posseduti dalla biblioteca.
Le segnalazioni vengono accettate nei limiti del bilancio e se conformi agli obiettivi di sviluppo ed alla dotazione documentaria della biblioteca.
La biblioteca comunicherà l'eventuale accettazione della richiesta entro 30 giorni e la successiva disponibilità al prestito con elenco affisso in biblioteca.*

Data

MOD. 3 - PER INSEGNANTI

**COMUNICAZIONE RICERCHE SCOLASTICHE PROGRAMMATE E RICHIESTE D'ACQUISTO
A SOSTEGNO DELL'ATTIVITA' DIDATTICA**

**al Responsabile della
Biblioteca Civica "Felice Saleri" Lumezzane**

L'insegnante
residente a [Nome e Cognome]
CAP. Prov.
Via /Piazza n.
Tel. Cell. e-mail:

FAC - SIMILE

Istituto comprensivo: (indicare denominazione ufficiale)

Scuola: (indicare Comune, denominazione ufficiale della scuola, ordine e grado)

Classe:

Materia / Ambito disciplinare:

Nell'anno scolastico nel periodo da a

intende effettuare una ricerca sul TEMA:

.....
.....

con un taglio prevalente:

A tal fine:

1. **richiede la seguente tipologia di documenti:** (es. libri, articoli di riviste, voci di enciclopedie, dizionari, lavori scolastici, atti di convegni, documenti d'archivio, cartografie, tesi, siti, bibliografie, sitografie, audiovisivi, materiale sonoro, DVD, VHS, ...)

.....
.....

2. **Segnala i seguenti documenti ritenuti particolarmente significativi:**

Autore, titolo, editore, anno:

.....
.....
.....
.....

3. **Segnala le seguenti esigenze per la ricerca:**

a. Tempi a disposizione (es. una giornata, due settimane, ecc.):

b. Caratteristiche della ricerca:

ricerca rapida

- ricerca di approfondimento
- ricerca assistita dall'insegnante
- ricerca individuale
- ricerca a gruppi
- altro [specificare]:

d. Altre esigenze:

- incontro di elaborazione progettuale tra insegnante e bibliotecario
- visita in biblioteca con la classe
- documenti con gradi di complessità diversificati
- altro [specificare]:

La biblioteca contatterà personalmente l'insegnante entro 30 giorni dal ricevimento del presente modulo.

Le segnalazioni d'acquisto vengono accettate nei limiti del bilancio e se conformi agli obiettivi e alla dotazione documentaria della biblioteca.

La biblioteca non effettua il servizio di reference per ricerche scolastiche articolate quando queste non sono state precedentemente concordate con l'insegnante di riferimento.

La Biblioteca ringrazia per la collaborazione

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.L.gs.196/2003
Nuovo codice in materia di protezione dei dati personali

Il conferimento dei dati personali ha natura facoltativa. Tuttavia, il mancato conferimento dei dati richiesti determinerà l'impossibilità per la biblioteca di procedere alla completa erogazione dei servizi.

L'Amministrazione informa che i dati contenuti nella presente istanza sono richiesti per le finalità istituzionali della Biblioteca. Il trattamento dei dati sarà effettuato con modalità informatizzate e/o manuali e comunque nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

I dati conferiti potranno essere comunicati e diffusi, nell'ambito della Rete Bibliotecaria Bresciana, anche per via telematica, per finalità di carattere istituzionale, comunque nel rispetto dei limiti previsti dall'art. 18 del D.L. 196/2003.

Il dichiarante può esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs.196/2003 (modifica, aggiornamento, cancellazione dei dati ecc...) avendo come riferimento il responsabile del trattamento degli stessi individuato dall'Amministrazione titolare (*Comune di*) nella figura del Responsabile della Biblioteca.

Ai sensi del D. Lgs.30 Giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, la sottoscrizione del presente modulo costituisce consenso, espresso liberamente, a trattare i dati sopra indicati, da parte della Biblioteca.

Data

Firma leggibile

MOD. A: ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI PRESTITO

MOD. B: ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET

MOD. C : ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET PER MINORI

NOTA:

I moduli A, B e C sono in fase di revisione: è necessario un confronto con l'Ufficio Biblioteche della Provincia per la stesura definitiva (anche in funzione delle recenti modifiche alla normativa).

CARTA DI SINTESI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA
Principali impegni del patto per un servizio di biblioteca partecipato e di qualità

Il Comune di Lumezzane considera la propria Biblioteca di pubblica lettura:

- istituzione culturale essenziale per la comunità
- via di accesso locale ad ogni genere di informazione e di conoscenza per tutta la popolazione
- parte integrante della rete di cooperazione delle Istituzioni bibliotecarie regionali, provinciali e locali

La biblioteca Civica “Felice Saleri” aderisce al Sistema bibliotecario-archivistico di Valle Trompia.

Il Comune di Lumezzane ritiene suo fondamentale compito lo sviluppo dei servizi bibliotecari e si impegna a rispettare quanto definito nella **Carta della qualità dei servizi della biblioteca** (approvata dal Consiglio comunale con *Deliberazione n. del*), ponendo così le **condizioni di un patto** che potrà essere verificato e nuovamente riformulato alla fine del 2012.

115

Per la nostra Amministrazione la **Carta della qualità dei servizi della biblioteca** vuole essere un impegno nei confronti di tutta la popolazione per costruire insieme un servizio di biblioteca partecipato e vicino alle esigenze dei cittadini, in tutte le fasi della vita.

Nello specifico la **Carta della qualità dei servizi della biblioteca** è per tutti noi:

- » **uno strumento che ci permette di conoscere meglio** i servizi che la biblioteca offre
- » **uno strumento che ci permette** di verificare lo sviluppo e qualità del servizio
- » **uno strumento che ci permette di esprimere la nostra opinione e di sentirci protagonisti attivi della vita della nostra biblioteca**
- » **uno strumento che ci permette di conoscere le scelte che l'Amministrazione effettua e gli impegni che assume per sostenere e migliorare il servizio**

Il Comune di Lumezzane in questo documento di sintesi **evidenzia**, a tutta la cittadinanza, i principali standard di qualità che intende garantire, i più significativi obiettivi che si prefigge di raggiungere e le azioni che intende mettere in atto per ottenerli.

Il Comune di Lumezzane **invita** la popolazione ad esprimere attivamente le proprie valutazioni (critiche e suggerimenti di miglioramento) attraverso le procedure ed i moduli allegati, garantendo una risposta entro 30 giorni

Lì,

Il Sindaco
del Comune di Lumezzane
(.....)

PRINCIPALI STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI
che il Comune si impegna a raggiungere entro la fine del 2012

1. ORE DI APERTURA SETTIMANALI

Ore di aperture settimanali ANNO 2007: 32
Ore di aperture settimanali obiettivo ANNO 2012: 32

- 2. PRINCIPALI AZIONI** che il Comune si impegna a mettere in atto entro il 2012 per aumentare l'**impatto del servizio sulla popolazione**, ovvero per raggiungere nuove e significative fasce d'utenza ed aumentare la capacità di attrazione della biblioteca ed il suo riconoscimento come servizio di base della comunità

attività di promozione
miglioramento strumentazione informatica e relativa campagna informativa

3. INDICE DI SPESA (Spesa media pro capite) → (Spese correnti / Abitanti)

Verifica l'**adeguatezza delle risorse economiche** per la gestione corrente della biblioteca rispetto all'utenza potenziale

Valore dell'indice ANNO 2007: 6,39 € per abitante

Valore obiettivo ANNO 2012: 7,80 € per abitante (requisito minimo AIB)

SPESA ANNUA PER ACQUISTO NUOVI DOCUMENTI

Spesa acquisto nuovi documenti ANNO 2007: € 19.000,00

Spesa acquisto nuovi documenti obiettivo ANNO 2012:

LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI RACCOLTE IN BIBLIOTECA

Indicazioni pratiche per avvicinarsi all'uso dei servizi di biblioteca, tratte dalla Carta della qualità dei servizi della Biblioteche di Lumezzane.
La Carta è consultabile presso la biblioteca o sul sito web della stessa / del Comune

Come posso sapere quando la biblioteca è aperta?

Gli orari di apertura della tua biblioteca sono esposti all'esterno dell'edificio, aggiornati e ben visibili. Puoi inoltre telefonare alla biblioteca (se è chiusa ti risponderà la segreteria telefonica) o consultare il sito web della Rete Bibliotecaria Bresciana (<http://rbb.provincia.brescia.it>) dove sono indicati recapiti e orari di tutte le biblioteche della Provincia.

Gli orari sono inoltre indicati sui segnalibri che la biblioteca abbina al prestito.

Non sono mai entrato in biblioteca. Come posso fare?

Entra liberamente e chiedi al bibliotecario di illustrarti come funziona la biblioteca. Sarai il benvenuto. Il bibliotecario ti accoglierà e ti consegnerà anche materiali utili per conoscere meglio tutti i servizi offerti dalla tua biblioteca.

Posso venire in biblioteca a studiare con i miei amici?

Sì, la biblioteca ha predisposto spazi sia per lo studio individuale che per lo studio in piccoli gruppi. Devi però mantenere un comportamento rispettoso di tutti i lettori e utenti presenti in biblioteca.

Posso venire in biblioteca con il mio bambino di pochi mesi?

Sì, la biblioteca è aperta a tutti. Troverai libri adatti anche ai più piccoli che potrai prendere a prestito o leggere in biblioteca insieme al tuo bambino.

Che cosa posso trovare in biblioteca?

In biblioteca ci sono tanti tipi di documenti: libri di narrativa e saggistica, enciclopedie e dizionari, film, musica, quotidiani e riviste...e altro ancora!

Ci sono materiali adatti a tutte le fasce d'età e ad esigenze di informazione, studio e svago.

Cosa devo fare per avere libri o altri materiali in prestito?

Per avere documenti (libri, DVD, CD e altri materiali) è necessario iscriversi presentando un documento di identità e la Carta Regionale dei Servizi (CRS). Una volta iscritto, utilizzando la Carta Regionale dei Servizi, potrai prendere a prestito documenti in tutte le biblioteche della Rete Bibliotecaria Bresciana.

Se hai meno di 14 anni è necessaria la presenza o la firma di un genitore. Il servizio è gratuito per tutti.

Quanti documenti posso avere in prestito contemporaneamente e per quanto tempo?

Dalla tua biblioteca puoi avere in prestito fino a 10 documenti contemporaneamente, di cui al massimo 3 documenti multimediali (CD ROM e CD Audio, DVD, VHS,....) e al massimo 3 fascicoli di periodici.

E' possibile avere in prestito documenti anche da altre biblioteche?

Sì, la tua biblioteca collabora con le biblioteche del Sistema di Valle Trompia e della Rete Bibliotecaria Bresciana (RBB) per offrire il servizio di prestito interbibliotecario di libri, periodici e documenti multimediali (CD ROM e CD Audio, DVD, VHS,....) .

119

Per quanto tempo posso tenere i documenti avuti in prestito?

Per i libri il prestito dura 30 giorni ed è rinnovabile per altri 30 (se il libro non è prenotato da altri utenti).

Per i periodici e i documenti multimediali (CD ROM e CD Audio, DVD, VHS,....) il prestito dura 7 giorni ed è rinnovabile per altri 7 (se il documento non è prenotato da altri utenti).

E se non restituisco un libro o un documento multimediale entro la data di scadenza?

Un ritardo lieve non comporta alcuna sanzione, ma se il ritardo è consistente la Biblioteca avvisa telefonicamente e spedisce ad intervalli di tempo regolari, per posta o via e-mail, solleciti per ricordarti di restituire il documento.

Per ritardi superiori ai 10 giorni è inoltre prevista una sanzione di cent 5 per ogni giorno di ritardo

Cosa devo fare se perdo un libro o un documento multimediale?

Se perdi o danneggi un libro dovrai acquistarne una nuova copia. Solo se il libro non è più disponibile sul mercato potrai concordare con il bibliotecario, la sostituzione del volume smarrito o danneggiato con una diversa edizione di pari significatività per la raccolta della biblioteca.

Posso prenotare un documento?

Sì, puoi prenotare un libro di persona rivolgendoti al banco prestiti della biblioteca oppure telefonicamente o via Internet attraverso il catalogo on line della Rete Bibliotecaria Bresciana, chiedendo al bibliotecario di illustrarti la procedura.

Cosa devo fare per ricevere aiuto in una ricerca?

Puoi chiedere l'aiuto del bibliotecario che può aiutarti nella ricerca a catalogo e/o a scaffale e ti darà le indicazioni necessarie per poterti successivamente muovere anche da solo. Per ricerche complesse puoi fissare un appuntamento.

Cosa devo fare per navigare in Internet?

Devi iscriverti al Servizio Internet, compilando l'apposito modulo e prendendo visione del regolamento. Se sei minorenne il modulo di iscrizione deve essere controfirmato da un genitore, che abbia preso visione anche delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in Rete.

L'iscrizione è gratuita. Il servizio è gratuito per mezz'ora al giorno.

Posso fare fotocopie?

E' possibile fotocopiare solo materiale di proprietà della biblioteca nel rispetto della legge sul diritto d'autore (massimo 15% di ogni volume). Per richiedere fotocopie puoi rivolgerti al banco prestiti. Il servizio di fotocopie è a pagamento. Il costo massimo per fotocopie in bianco e nero in formato A4 è di 0,10 €.

Come posso esprimere proposte d'acquisto?

Puoi ritirare l'apposito modulo presso il banco prestiti, compilarlo e restituirlo al bibliotecario, oppure utilizzare il sito web della biblioteca o la funzione *Suggerimento d'acquisto* sull'OPAC della Rete Bibliotecaria Bresciana (<http://opac.provincia.brescia.it>)

Come posso avere altre informazioni sull'organizzazione della biblioteca e i servizi erogati?

La Biblioteca si è dotata della *Carta della qualità dei servizi* elaborata sulla base di linee guida condivise da tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Valle Trompia. Nella *Carta della qualità dei servizi* è possibile trovare informazioni più dettagliate sull'organizzazione della biblioteca, sugli standard di qualità nazionali e internazionali su cui si struttura l'offerta dei servizi.

Che cos'è la *Carta della qualità dei servizi della Biblioteca*?

La *Carta della qualità dei servizi* è lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione locale sancisce un patto con i cittadini in cui si impegna formalmente ad offrire precise garanzie in ordine alla qualità dei servizi erogati dalla biblioteca e individua le forme di verifica e le modalità per assicurare la partecipazione di tutta la popolazione. La *Carta della qualità dei servizi* garantisce a tutti i cittadini modalità certe di accesso ai servizi informativi e conoscitivi, condizione per una partecipazione attiva alla vita democratica della comunità.

La Carta, approvata dal Consiglio Comunale il è valida fino alla fine del 2012.

Come posso partecipare attivamente alla vita della biblioteca?

La *Carta della qualità dei servizi* prevede diverse e regolate forme di partecipazione. Puoi chiedere alla tua Biblioteca moduli prestampati attraverso cui esprimere opinioni, suggerimenti di miglioramento e valutazioni critiche.

CARTA DI SINTESI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

Moduli e allegati

ALLEG. 1: RECAPITI UTILI

ALLEG. 2: DATI STATISTICI E INDICI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO

ALLEG. 3: BIBLIOTECHE ADERENTI ALSISTEMA DI VALLE TROMPIA

MOD. 1: MODULO PER COMUNICAZIONI CON LA BIBLIOTECA

Segnalazioni - Indicazioni di miglioramento – Reclami

MOD. 2: MODULO RICHIESTA ACQUISTO DOCUMENTI (DESIDERATA)

**MOD. 3: COMUNICAZIONE RICERCHE SCOLASTICHE PROGRAMMATE E RICHIESTE
D'ACQUISTO A SOSTEGNO DELL'ATTIVITA' DIDATTICA (per insegnanti)**

MOD. A: ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI PRESTITO

MOD. B: ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET

MOD. C : ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET PER MINORI

NOTA:

I moduli A, B e C sono in fase di revisione: è necessario un confronto con l'Ufficio biblioteche della provincia di Brescia per la stesura definitiva (anche in funzione delle ultime modifiche alla normativa).