



COMUNE DI RIOLO TERME
Città d'Acque
Provincia di Ravenna



Carta dei Servizi

della

Biblioteca Comunale

di Riolo Terme

Approvato con deliberazione di Consiglio

Comunale n. 19 del 02/04/2004

Introduzione

Biblioteca Comunale di Riolo Terme

Via A. Gramsci n. 15

48025 Riolo Terme (RA)

Tel. 0546 70602

Fax 0546 70602

E-mail: bibriolo@provincia.ra.it

La Biblioteca Comunale è gestita direttamente dal Comune, anche avvalendosi di personale in convenzione, e fa parte, assieme alle altre biblioteche delle Province di Ravenna, Rimini e Forlì-Cesena, della Rete Bibliotecaria di Romagna.

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì 10,30 - 12,30 e 14,30 - 18,30

Martedì 14,30 - 18,30

Giovedì 14,30 - 18,30

Venerdì 10,30 - 12,30 e 14,30 - 18,30

Per un totale di ore 20 settimanali

Finalità della Biblioteca

La Biblioteca Comune di Riolo Terme è un servizio pubblico che si configura quale momento privilegiato di un processo di educazione permanente, reso operante nel rispetto dei caratteri storico-culturali della comunità locale e per lo sviluppo della fruizione ampia ed attiva dei beni culturali per favorire la crescita civile e culturale dei cittadini.

In particolare la Biblioteca si pone i seguenti obiettivi:

- svolgere con continuità la sua funzione informativa e culturale, proponendosi come soggetto attivo e strumento di democrazia ai fini dell'educazione permanente di tutti i cittadini;
- curare la conservazione, la valorizzazione, la promozione delle proprie raccolte e di tutti gli altri beni culturali posseduti;

- assicurare la pubblica fruizione del materiale bibliografico e documentario e delle attrezzature e favorire la più ampia circolazione dei documenti nell'ambito dell'organizzazione bibliotecaria locale, regionale e nazionale;
- garantire a tutti e senza alcuna discriminazione l'accesso gratuito ai servizi di consultazione dei documenti e dei cataloghi, di lettura e di prestito, favorendo altresì l'uso delle strutture e degli altri servizi esistenti;
- assicurare il raccordo e la cooperazione con le altre biblioteche, pubbliche, private, di diversa pertinenza istituzionale e afferenza disciplinare, con le istituzioni culturali e scolastiche presenti sul territorio;
- impegnarsi nello sviluppo e nella partecipazione a sistemi informativi allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio librario e documentario, promuovendo altresì il collegamento con le altre reti informative;
- curare la promozione della lettura e di attività culturali e divulgative,
- essere strumento di autoapprendimento e di autoformazione del cittadino;
- proporsi quale centro culturale in grado di favorire un'elaborazione critica dei contenuti dell'informazione al fine di una concreta partecipazione alla gestione della società attraverso il confronto, la discussione e la verifica delle comuni esperienze socio-culturali;
- sviluppare, insieme con le facoltà creative e critiche, le spinte alla aggregazione sociale per una proficua utilizzazione del tempo libero;
- fungere da luogo di studio, di informazione e di aggregazione per studenti di ogni ordine di scuola con lo scopo di avvantaggiarli nella loro attività.

Principi di erogazione del servizio

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

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

La rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri d'obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Partecipazione e trasparenza. La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni della che lo riguardano. Egli può prospettare osservazioni, richieste e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la darà sollecito riscontro.

Diritto di scelta. Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. La Biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Efficienza ed efficacia. La Biblioteca ispira il suo funzionamento ai criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa gli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede

La Biblioteca ha sede in Via A. Gramsci n. 15. L'edificio, situato nel centro cittadino, è facilmente raggiungibile, è fornito di arredi, attrezzature e

tecnologie adeguate. Gli ambienti consistono **in due sale** ospitanti le raccolte documentarie (una delle quali dotata di tavoli e sedie per la lettura e lo studio).

La sede individuata la quale area di servizio al pubblico è pari a mq. 170,56 e quindi pari a mq. 32 ogni n. 10 abitanti di Riolo Terme.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Le raccolte documentarie sono descritte secondo le regole ISBD per i cataloghi informatizzati, e ordinate secondo la Classificazione Decimale Dewey.

Tutti i volumi, le riviste, i cataloghi, le collane etc. devono portare:

- applicata sul dorso un'etichetta con il numero di classificazione che consente la collocazione a scaffale;
- impresso nel frontespizio dell'opera il timbro della Biblioteca;
- nell'ultima pagina nuovamente il timbro e il numero di inventario.

STANDARD GARANTITO:

- la dotazione documentaria di base è pari e non inferiore a 1,5 documenti per abitante di Riolo Terme;
- le acquisizioni librerie sono tra cinquanta (50) e cento (100) accessioni annue ogni mille (1.000) abitanti di Riolo Terme.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che gli standards garantiti siano stati rispettati nell'anno precedente e in caso negativo adotta le procedure atte al raggiungimento degli standards medesimi.

Personale

Il personale è costituito da un dipendente comunale con le funzioni di Direttore della Biblioteca/Responsabile del Servizio e da un'unità di personale in convenzione con le funzioni di Bibliotecario.

Il bibliotecario opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Amministrazione Comunale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito dei bibliotecari, che ad esso si dedicano con continuità.

Il Direttore è il responsabile del servizio Biblioteca ed è coadiuvato dal Bibliotecario, per adempiere a tutti i compiti fissati dal presente Regolamento nonché per il raggiungimento degli standard e degli obiettivi di qualità del servizio Biblioteca fissati dalla Direttiva della Regione Emilia Romagna del 3 marzo 2003, n. 309.

Pertanto il rapporto tra numero di addetti alla Biblioteca e abitanti di Riolo Terme è pari a n. 1 addetto per n. 2.000 abitanti.

I servizi

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti.

Servizi collegati alla gestione del possesso:

- Servizio di consultazione e studio in sede e accesso a scaffale aperto per la collezione moderna
- Servizio di prestito locale
- Sezione multimediale (audio, video, CD ROM, ecc.)
- Emeroteca
- Informazione al pubblico (reference)
- Servizio Internet e postazione multimediale
- Sezione speciale: il Bibliobus
- Sezione speciale: la sezione ragazzi

Servizi collegati alla gestione dell'accesso:

- Servizio di accesso a reti e risorse informative esterne
- Servizio di accesso a basi dati on line
- Informazioni al pubblico (reference)
- Servizio di fornitura di materiali e riproduzione di documenti
- Informazione di comunità
- Intermediazione verso agenzie informative esterne pubbliche e private

Servizi collegati alla gestione temporanea del possesso

- Servizio di prestito interbibliotecario
- Servizio di prestito internazionale: **non ancora attivo**

Altri servizi di promozione ed invito alla lettura e alle attività manuali

- Apertura serale per presentazione di nuovi libri o testi classici;
- Laboratori ludico-espressivi rivolti ai ragazzi e alle famiglie.

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati. Tra i servizi successivamente elencati è considerata prioritaria, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario.

Servizio di consultazione e studio in sede e accesso a scaffale aperto per la collezione moderna

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. Gli spazi sono predisposti per lo studio e la lettura in sede, in particolare attraverso gli arredi delle due salette adiacenti a quella d'ingresso.

Nella sala di ingresso si trovano gli scaffali aperti per la collezione moderna cui gli utenti possono accedere direttamente e liberamente per la consultazione e la lettura in sede.

STANDARD GARANTITO:

- gli utenti hanno a disposizione una sala adiacente a quella di ingresso dotata di n. 5 tavoli e n. 20 sedie.

VERIFICA PERIODICA:

- il Comitato di Gestione della Biblioteca entro il 31 gennaio di ogni anno verifica che lo standard garantito sia rispettato ed adotta le decisioni di ampliamento degli spazi e di incremento degli arredi, in conseguenza dell'aumento dell'utenza richiedente.

Servizio di prestito locale

Sono ammessi al prestito tutti coloro (singoli o organizzazioni), residente a Riolo Terme o in altro Comune della Regione Emilia Romagna o altro cittadino, che ne facciano richiesta. Fornendo i propri dati e indirizzo, verrà loro rilasciata, gratuitamente, una tessera personale di iscrizione alla rete bibliotecaria di Romagna. In caso di smarrimento della tessera, questa potrà essere duplicata. Il prestito può essere concesso esclusivamente a chi esibisce la tessera di iscrizione.

Sono esclusi da ogni tipo di prestito:

- le enciclopedie e i dizionari;
- i libri antichi e rari e tutti quelli che l'Amministrazione, su proposta del Direttore, dedicherà alla sola consultazione;
- i fascicoli di periodici e riviste;
- materiali pervenuti per donazione dei quali il donatore o il testatore abbia vietato il prestito.

E' facoltà del Direttore della Biblioteca derogare, per motivate ragioni, a quanto sopra disposto. In nessun caso può essere prestato materiale documentario o librario che non sia stato ancora inventariato o catalogato.

Il prestito domiciliare è consentito per non più di tre opere per volta allo stesso utente. In casi particolari il personale addetto valuterà l'opportunità di concedere il prestito di un'ulteriore opera. La durata del prestito non può superare i 31 giorni.

L'utente, in caso di necessità e in via eccezionale, può richiedere (anche telefonicamente o via e-mail) una proroga di ulteriori 15 giorni, da effettuare con regolare reiscrizione del volume o dei volumi purché non siano prenotati da altri utenti.

L'utente che richieda un libro o altro materiale documentario che risulta in prestito, può prenotarlo, anche telefonicamente o via e-mail, per quando sarà restituito. Trascorsi infruttuosamente tre giorni dall'avviso, anche telefonico o via e-mail, della disponibilità per il prestito, la prenotazione si riterrà annullata.

L'utente che riceve un'opera in prestito, deve controllarne l'integrità e far presente immediatamente al personale addetto, a proprio scarico, i difetti e i guasti eventualmente riscontrati.

Se la data di restituzione dovesse coincidere con la chiusura al pubblico della Biblioteca, sarà ritenuto valido, come data di restituzione, il primo giorno successivo utile per la consegna. Il sollecito alla restituzione dei libri prestati e non consegnati, sarà comunicato tempestivamente tramite servizio postale. Qualora l'utente smarrisca l'opera ricevuta in prestito o la restituisca danneggiata, deve sostituirla con un altro esemplare identico o, comunque delle stesse caratteristiche.

L'utente che si rifiuti di risarcire il danno, è citato dinanzi all'autorità giudiziaria e, in ogni caso, viene sospeso definitivamente dal prestito.

STANDARD GARANTITO:

- il prestito locale agli utenti iscritti alla Biblioteca è garantito nella stessa giornata in cui viene richiesto e nelle modalità sopra descritte;
- l'indice di prestito da garantire e raggiungere è di 1,5 prestiti annui per abitante.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di prestiti locali accolti e soddisfatti. Il Comitato di Gestione verifica in particolare che l'indice di prestito su indicato sia stato raggiunto altrimenti adotta tutte le procedure atte al suo effettivo raggiungimento.

Sezione multimediale (audio, video, CD ROM, ecc.)

Sono ammessi al prestito tutti coloro (singoli o organizzazioni) che ne facciano richiesta. Fornendo i propri dati e indirizzo, verrà loro rilasciata, gratuitamente, una tessera personale di iscrizione alla rete bibliotecari a di Romagna. In caso di smarrimento della tessera, questa potrà essere duplicata. Il prestito può essere concesso esclusivamente a chi esibisce la tessera di iscrizione.

STANDARD GARANTITO:

- il prestito di materiale multimediale agli utenti iscritti alla Biblioteca è garantito nella stessa giornata in cui viene richiesto.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di prestiti di materiali multimediali accolti e soddisfatti.

Emeroteca

La Biblioteca è abbonata, al momento dell'emanazione della presente carta, a **n. 9 periodici**. L'accesso alla consultazione in dei periodici è immediato.

STANDARD GARANTITO:

- la consultazione delle riviste dell'emeroteca a favore degli utenti iscritti alla Biblioteca è garantito immediatamente. Agli utenti è messa a disposizione la sala di lettura oltre alla postazione apposita (un tavolino e una poltroncina) ubicata nel locale di ingresso e studio del Bibliotecario.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di utenti che hanno fruito dell'emeroteca oltre a decidere eventuali ampliamento dei locali e incremento degli arredi a disposizione dell'emeroteca.

Servizio Internet e postazione multimediale

Nella Biblioteca è a disposizione una postazione Internet e una postazione multimediale. L'accesso ai servizi è consentito esclusivamente nelle ore di apertura al pubblico ed è gratuito solamente per quanto attiene all'utilizzo della postazione multimediale o alla consultazione dell'OPAC SBN. La durata di ciascuna sessione (Internet o multimediale) è limitata solamente dalla richiesta d'uso da parte di altri utenti (in questo caso si ha diritto ad una sessione della durata massima di un'ora). Per i minorenni è richiesta l'autorizzazione da parte dei genitori.

STANDARD GARANTITO:

- l'accesso ad Internet e alla postazione multimediale è garantita nell'orario di apertura della Biblioteca. Ogni utente ha diritto ad una sessione di un'ora massima. Per le prestazioni a pagamento si rinvia al Regolamento.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di richieste di accesso ad Internet e alla postazione multimediale sia a pagamento che a titolo gratuito.

Sezione speciale: Bibliobus

Il Bibliobus è una Biblioteca itinerante che mette a disposizione del prestito tutti i volumi ospitati nella Biblioteca comunale di Riolo Terme secondo le norme e le regole per questa sopra stabilite.

Il servizio Bibliobus è nato dall'esigenza di promuovere la lettura nelle zone non raggiunte dal servizio pubblico perché ancora mancanti di spazi idonei e per un'utenza diversa da quella che tradizionalmente frequenta per motivi di studio una Biblioteca, rendendo capillare la distribuzione pubblica di libri.

Sull'apposito mezzo oltre a libri, CD Rom e CD musicali, **sarà possibile trovare una postazione multimediale.**

Il servizio di Bibliobus osserva i seguenti orari:

- il venerdì a Borgo Rivola ore 15.00-16.00 (**area di sosta: Piazza cittadina**) e a Isola ore 17.00-18.00 (**area di sosta:Piazza cittadina**).

STANDARD GARANTITO:

- il prestito locale agli utenti iscritti alla Biblioteca è garantito nella stessa giornata in cui viene richiesto se il Bibliobus dispone del testo richiesto o al massimo nella settimana successiva la richiesta. Gli standard per il servizio di postazione multimediale verranno fissati una volta acquisita la strumentazione.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di prestiti accolti e soddisfatti.

Sezione speciale: la sezione ragazzi

I libri e gli altri materiali destinati alla Sezione Ragazzi e pervenuti per acquisto o per dono, sono presi in carico, catalogati, classificati e preparati con le procedure ordinarie.

STANDARD GARANTITO:

- la consultazione e il prestito locale agli utenti iscritti alla Biblioteca della sezione ragazzi è garantito nella stessa giornata in cui viene richiesto. Gli utenti hanno a disposizione uno spazio contestuale allo studio del Bibliotecario dotato di n. 2 tavoli e n. 10 sedie.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di prestiti accolti e soddisfatti; di utenti frequentanti la sezione ragazzi nonché assume le decisioni circa l'ampliamento degli spazi e l'incremento degli arredi da mettere a disposizione della sezione ragazzi.

Servizio di accesso a reti e risorse informative esterne; Servizio di accesso a basi dati on line e Informazioni al pubblico (reference)

La Biblioteca ha cura di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della stessa. Il personale addetto dà la sua assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line e off line, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro 15 giorni.

STANDARD GARANTITO:

- o detto servizio è garantito con la consulenza del Bibliotecario che per ricerche complesse ha a disposizione un tempo di risposta di 15 giorni.

VERIFICA PERIODICA:

- o al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di ricerche e di accesso a banche dati soddisfatte.

Servizio di fornitura e riproduzione dei documenti

La riproduzione fotostatica è gestita dal personale della Biblioteca secondo criteri di economicità e discrezionalità, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright e S.I.A.E. (tutela del diritto d'autore). Il servizio di riproduzione fotostatica è a pagamento, i costi sono i seguenti:

€ 0,15 cad. fotocopia b/n formato A4

€ 0,20 cad. fotocopia b/n formato A3

STANDARD GARANTITO:

- o la fornitura e la riproduzione di documenti agli iscritti alla Biblioteca è garantito nella stessa giornata in cui viene richiesta.

VERIFICA PERIODICA:

- o al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di fornitura e di riproduzione di documenti realizzate.

Servizio di informazione di comunità e di intermediazione verso le agenzie informative esterne pubbliche e private

La Biblioteca ha cura di raccogliere ogni elemento informativo sulle iniziative culturali del territorio anche riferendosi alle agenzie informative pubbliche e private del territorio. Il personale addetto dà la sua assistenza e ogni informazione richiesta dall'utenza.

STANDARD GARANTITO:

- l'informazione e l'intermediazione agli utenti iscritti alla Biblioteca è garantito nella stessa giornata in cui viene richiesto o entro una settimana dalla richiesta per informazioni o intermediazioni complesse.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di utenti soddisfatti dotando la Biblioteca di tutti gli strumenti atti ad un migliore servizio di informazione ed intermediazione agli utenti.

Servizio di prestito interbibliotecario

La Biblioteca effettua il prestito interbibliotecario informatizzato su richiesta e secondo il criterio di reciprocità. Agli utenti è richiesto un rimborso spese di spedizione **di € 3,00 per ogni volume prestato.**

STANDARD GARANTITO:

- il prestito interbibliotecario agli utenti iscritti alla Biblioteca è garantito di norma entro cinque giorni.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica che lo standard garantito sia stato rispettato nell'anno precedente e verifica il numero di prestiti interbibliotecari accolti e soddisfatti.

Apertura serale per presentazione di nuovi libri o testi classici

La Biblioteca garantisce almeno quattro serate annue di apertura al pubblico per la presentazione di libri appena editi o per la divulgazione critica di testi classici anche avvalendosi di autori locali e non di fama. Dette iniziative sono erogate al fine di promuovere ed invitare i cittadini alla lettura.

STANDARD GARANTITO:

- le serate dedicate alla presentazione di nuovi libri o alla divulgazione dei testi classici sono almeno cinque nell'arco di un anno.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca organizza, anche avvalendosi di gruppi di lavoro formati da iscritti alla Biblioteca, il calendario delle serate dedicate alla promozione di nuovi libri o alla divulgazione dei testi classici da realizzarsi nel corso dell'anno in corso.
- al 30 settembre di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca organizza, anche avvalendosi di gruppi di lavoro formati da iscritti alla Biblioteca, verifica che il calendario delle serate dedicate alla promozione di nuovi libri o alla divulgazione dei testi classici sia stato realizzato rilevando il numero di presenze registrate.

Laboratori ludico-espressivi rivolti ai ragazzi e alle famiglie

La Biblioteca mette a disposizione un apposito ed attrezzato spazio denominato Laboratorio ludico-espressivo per la realizzazione di corsi specifici (laboratorio di creta; di legno; di decoupage; ecc.) o legate alle tradizioni del paese (Festa di Halloween; Natale; ecc.) dei ragazzi e delle loro famiglie da realizzarsi nei pomeriggi di apertura o alla sera.

Inoltre vengono programmate nelle mattine di apertura del servizio dei laboratori appositi per gli studenti e gli insegnanti delle scuole insistenti sul territorio rioliese. Detti laboratori vanno prenotati presso il competente Ufficio comunale.

STANDARD GARANTITO:

- i corsi laboratoriali rivolti ai ragazzi e alle loro famiglie e da erogarsi in orario serale sono almeno due annuali. I laboratori ludico-espressivi si svolgono per almeno due pomeriggi alla settimana. I laboratori per le scuole vengono programmati in base alle richieste delle scuole.

VERIFICA PERIODICA:

- al 31 gennaio di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica il numero di corsi laboratoriali attivati nell'anno precedente. Mette a disposizione di dette attività un apposito

budget di spesa adoperandosi per rilevare le necessità di attrezzature e materiali necessari;

- o al 30 settembre di ogni anno il Comitato di Gestione della Biblioteca verifica il numero di corsi attività e di pomeriggi garantiti; rileva il numero di presenze in dette attività e gli standards di miglioramento del servizio.

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella Biblioteca organizzazione e fruizione dei servizi della Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare.

L'Amministrazione Comunale deve:

- mettere a disposizione fonti di finanziamento adeguate per le attività della Biblioteca;
- dotare la Biblioteca di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- sorvegliare l'accesso degli utenti alle sezioni ed al corretto uso dei materiali della Biblioteca.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione (chiunque danneggi materiali, arredi o attrezzature della è tenuto a rispondere del danno, sia sostituendo le cose danneggiate o perdute con altre identiche, sia col

versamento di una somma, commisurata al valore delle cose danneggiate o perdute, da determinarsi a cura dell'Amministrazione. E' rigorosamente vietato fare segni o annotazioni di qualsiasi tipo sui libri e gli altri materiali, nonché strappare e ritagliare le pagine);

- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

La mancata osservanza delle norme della Carta dei servizi e dei presenti doveri degli utenti, comporterà l'allontanamento dai locali della Biblioteca da parte del personale addetto e l'esclusione dai servizi offerti tramite il ritiro per sessanta giorni della tessera di iscrizione.

La Biblioteca assicura la piena informazione degli utenti sui servizi predisposti e sulle loro modalità di utilizzazione.

In particolare mette a disposizione del pubblico il presente Regolamento e la Carta dei Servizi.

Gli utenti devono essere informati delle decisioni che li riguardano, comprese le motivazioni che le hanno prodotte e conoscere le possibilità di reclamo e di ricorso.

In Biblioteca sono previste **procedure di reclamo** circa la mancata applicazione dei principi sanciti nel presente Regolamento e di ricorso dell'utente verso provvedimenti che lo riguardano. I reclami e i ricorsi vanno inoltrati in forma scritta all'indirizzo dell'Amministrazione comunale. Tutti gli utenti possono presentare suggerimenti e indicazioni per l'arricchimento del patrimonio documentario della Biblioteca.

Entro il trentesimo giorno dall'inoltro del reclamo o dalla presentazione dei suggerimenti l'acquisto in Biblioteca, l'utente, qualora lo richieda, deve essere informato del loro esito.

Forme di partecipazione e tutela dei diritti degli utenti

Osservazioni sui servizi

Sono previste procedure di intervento per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questo Regolamento. L'utente può presentare per

iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca. Le osservazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Il responsabile del Servizio e il Bibliotecario effettuano gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione delle osservazioni indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

Suggerimenti di acquisto

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso un apposito registro (dei desiderata) presente all'interno della Biblioteca. Il responsabile del Servizio con il Bibliotecario vaglierà l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili.

Comitato di Gestione della Biblioteca

Il Comitato di Gestione della Biblioteca di cui ai precedenti art. 6 e 7 si riunisce di norma **almeno due volte all'anno**. Le riunioni sono rese note, tramite affissione di pubblico avviso o tramite lettera, a tutti gli iscritti della Biblioteca comunale e a tutte le Associazioni locali.

Obiettivi di qualità dei Servizi

La Biblioteca comunale di Riolo Terme si impegna ad intraprendere un percorso teso al pieno recepimento della L.R. n. 18/2000 ed in particolare della Direttiva della Regione Emilia Romagna del 3 marzo 2003, n. 309 e con specifico riferimento agli standard e agli indicatori di qualità ivi contenuti.

L'erogazione dei servizi della Biblioteca comunale si ispira ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", indicati dal DPCM 27 gennaio 1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tali principi e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Norme transitorie

Una copia della presente Carta dei servizi è affissa alla bacheca della Biblioteca, ulteriori copie potranno essere concesse a chiunque ne faccia richiesta.

Gli articoli della presente Carta dei servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento dell'Amministrazione Comunale. Spetterà al responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.