

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE “LUIGI SALVATORELLI” MARSCIANO (PG)

Carta dei Servizi

CHE COS'È LA CARTA

La Carta dei servizi è un **impegno scritto** con cui il Comune di Marsciano

DEI SERVIZI

- * facilita il rapporto fra cittadini e Comune,
- * presenta i suoi servizi,
- * promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile),
- * garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi. In pratica, la Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti.

SEDE

La sede si trova in **Piazza dello Statuto, 1** nel centro storico di **Marsciano**. È raggiungibile a piedi o in ascensore, da parcheggi gratuiti o a pagamento.

Gli spazi sono così suddivisi:

- **Sala centrale** con spazi espositivi e sedute informali.

Nelle postazioni presidiate dal personale si erogano i seguenti servizi:

- iscrizioni ai servizi e alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine
- consulenza, informazione bibliografica e prenotazioni
- prestito e restituzione, anche del materiale prenotato e richiesto da altre sedi
- prestito intersele e prestito interbibliotecario.

A disposizione del pubblico si trovano:

- **5 sale** adibite a letture per ragazzi e adulti. Nelle sale ci sono le sezioni di narrativa in lingua italiana e in lingua straniera, il materiale multimediale per bambini, le sezioni tematiche (viaggi, cucina, hobbistica, salute, informatica), i fumetti, i corsi di lingue, la sezione locale di Marsciano e Umbra

1 sala “Nati per leggere” adibita a letture per bambini da 0 a 14 anni. Nella sala le raccolte si articolano in: narrativa e saggistica per ragazzi, libri in lingua straniera, libri CAA (Comunicazione aumentativa e alternativa) per bambini con difficoltà di lettura, uno scaffale dedicato ai genitori, ci sono disponibili gli albi illustrati.

1 sala “Paola Febbraro” adibita a letture per ragazzi e adulti, ospita il DigiPass (spazio multimediale di condivisione postazioni di lavoro (scrivania e computer collegato in rete, sala riunioni, ecc.)

in co-working, ovvero uno spazio di lavoro condiviso per confrontarsi con altri professionisti, imprenditori, start up; accesso alla rete;

1 sala “Marta Salvatorelli” adibita a letture per ragazzi e adulti ospita il Fondo librario “Salvatore Salvatorelli”

1 sala intitolata ad Antonio Gramsci, adibita a sala convegni, presentazione libri ecc. con impianto audio e video. Un apposito spazio della sala ospita il Fondo librario e archivistico “Luigi Salvatorelli”.

FINALITÀ E OBIETTIVI

In particolare, gli obiettivi che la Carta della qualità dei Servizi si propone sono i seguenti:

- * Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- * Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all’eccellenza;
- * Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- * Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- * Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all’innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.

PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Marsciano organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici.

I principi sono:

- **Eguaglianza**

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

- **Imparzialità**

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

- **Continuità**

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio.

- **Partecipazione**

Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.

- **Efficacia ed efficienza**

Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli

standard di qualità previsti.

- **Chiarezza e trasparenza**

Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.

VALIDITÀ

La Carta della qualità dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene annualmente aggiornata.

Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi eccezionali o non prevedibili.

DIFFUSIONE

Alla Carta della qualità dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

RIFERIMENTI NORMATIVI

* Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
* Decr. Lgs. 30 luglio 1999, nr. 286 - Capo III - Art. 111 “Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi”

Tutti i testi di legge sono consultabili presso la Biblioteca comunale, il nuovo sportello integrato DigiPass e via internet alla pagina www.comune.marsciano.pg.it biblioteca comunale

IMPEGNI E GARANZIE

Il Comune di Marsciano persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto.

Il valore fissato per questi indicatori prende il nome di “standard di qualità”.

Gli standard permettono ai cittadini di verificare il livello di qualità dei servizi, confrontando quanto promesso dagli standard e quanto effettivamente ricevuto.

I RAPPORTI CON IL CITTADINO

L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- * la qualità del servizio reso,
- * il mancato rispetto degli standard promessi,
- * il comportamento del personale.

Suggerimenti o reclami possono essere presentati tramite modulo cartaceo disponibile in sede, da inserire nell'apposita bussola e per posta elettronica all'indirizzo biblioteca@comune.marsciano.pg.it



BIBLIOTECA COMUNALE "LUIGI SALVATORELLI" di MARSCIANO

- **QUALI SONO I SERVIZI OFFERTI**

La Biblioteca è un'istituzione culturale che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, secondo quanto previsto da:

- Costituzione italiana
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche
- Legge regionale 18/2000.

La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

Svolge servizi di documentazione sul territorio di riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La Biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e condivide con le altre biblioteche della Rete bibliotecaria Umbra i servizi, le risorse documentarie e il catalogo in linea.

- **ACCESSO ALLA BIBLIOTECA E AI SERVIZI:
LETTURA E CONSULTAZIONE LIBERE E GRATUITE**

Tutti hanno libero accesso alle risorse disponibili in Biblioteca. Tutti, indipendentemente dalla provenienza, possono iscriversi alla Biblioteca in modo libero e gratuito, presentando un documento d'identità valido.

L'iscrizione, registrata su una tessera personale, permette l'uso di tutti i servizi offerti dalla Biblioteca: ad esempio prestiti e consultazioni, ricerca nei cataloghi, Internet, riproduzione.

La tessera è personale ed è riconosciuta in tutte le biblioteche della Rete bibliotecaria Umbra nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (in sigla: S.B.N.).



La raccolta dei dati per l'iscrizione rispetta la legge sulla riservatezza dei dati personali.

Per i minori di 16 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la responsabilità genitoriale.

Persone anziane, degenti e persone in difficoltà possono essere iscritti da un loro delegato presentando una delega scritta e un documento valido sia di chi delega sia di chi è delegato.

La Biblioteca dispone di tre servoscala con pedana per persone con disabilità in carrozzella.

La Biblioteca mette a disposizione il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali da parte di tutti.

Gli animali in biblioteca

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione.

Chi introduce animali in Biblioteca deve adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. Deve aver cura che non sporchi all'interno degli spazi e deve in ogni caso vigilare costantemente sull'animale.

Borse e armadietti

Le borse e gli zaini possono essere portati all'interno di tutte le sezioni e sedi della Biblioteca, ad eccezione della Sala di consultazione del secondo piano, che prevede l'utilizzo degli appositi armadietti.

Tutti gli armadietti sono provvisti di apertura con combinazione. L'uso degli armadietti è vincolato all'utilizzo dei servizi della Biblioteca, esclusivamente per il tempo di permanenza all'interno dell'edificio.

Gli armadietti devono essere liberati al termine della visita e comunque prima della chiusura della Biblioteca. Il personale effettua controlli periodici sull'utilizzo improprio.

Esclusione dall'accesso

Può essere temporaneamente escluso dall'accesso e dai servizi chi faccia un uso improprio degli spazi, delle attrezzature e dei servizi, e in caso di comportamento scorretto o ingiurioso nei confronti del personale e/o di altri frequentatori della Biblioteca. L'esclusione è adottata con provvedimento scritto del Dirigente e comunicata all'interessato/a.

Nei casi più gravi l'esclusione potrà essere definitiva.

Il personale della Biblioteca, anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine e del personale addetto alla vigilanza, è tenuto al controllo del regolare svolgimento dei servizi e dell'integrità del patrimonio, ha facoltà di allontanare chi turbi lo svolgimento dei servizi, rechi danno ai materiali della Biblioteca, o usi gli spazi della stessa in modo improprio.

Oggetti personali

Gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio non devono essere lasciati incustoditi. La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti.

Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Gli oggetti di particolare valore vengono immediatamente consegnati all'Ufficio oggetti smarriti presso l'ufficio Vigili Urbani di Marsciano, Largo Garibaldi, 1.

Cibi e bevande

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio. È ammesso l'utilizzo di sole bottigliette d'acqua con tappo richiudibile, tranne che al secondo piano della sede centrale.

Uso dei telefoni cellulari

In tutte le sezioni le suonerie devono essere silenziate.

Allattamento

La sala riservata ai bambini da 0 a 14 anni offre uno spazio confortevole e discreto in cui le mamme possono allattare e cambiare in un apposito fasciatoio i bambini. Lo spazio riservato è indicato da un cartello con la scritta "Mamma qui puoi allattare".

Sicurezza

La Biblioteca rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza. A tale riguardo sono stati predisposti tutti i documenti previsti dal Testo Unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro e definite le procedure di sicurezza in caso di evacuazione.

- **SEZIONE RAGAZZI**

La Sezione Ragazzi è un servizio gratuito rivolto ai bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori. La sezione ragazzi si articola su due aree: al piano terra lo spazio “0-14” riservato ai bambini in età prescolare e al primo piano lo spazio dedicato ai ragazzi dai 14 anni.

La Sezione Ragazzi organizza e mette a disposizione i documenti dedicati ai bambini e ai ragazzi da 0 a 14 anni.

I bambini in età prescolare possono accedere allo spazio 0-6 anni sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, responsabile della sorveglianza, delle scelte e del corretto uso dei materiali. Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell’uscita dei bambini dai locali della Biblioteca.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dall’adulto che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

Il personale della Biblioteca favorisce la lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. Offre inoltre informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. La Biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche.

La Sezione Ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati; organizza iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori didattici e le attività ricreative. La Sezione Ragazzi presta libri e altri materiali direttamente ai bambini e ragazzi iscritti alla Biblioteca. E’ richiesta l’autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

La Biblioteca ha aderito al progetto “Nati per Leggere”: un importante progetto nazionale che vuole diffondere tra i genitori l’abitudine di leggere ad alta voce ai propri figli fin dalla tenerissima età. In Italia il progetto è nato nel 2001 dalla collaborazione tra l’Associazione Culturale Pediatri (ACP), l’Associazione Italiana Biblioteche (AIB) e il Centro per la salute del bambino (CSB), è patrocinato dal Ministero per i Beni e le Attività culturali e accreditato dal Ministero della Salute. La Biblioteca promuove una serie di iniziative, tra cui letture animate con musica, presentazione di libri per bambini, il festival della letteratura per ragazzi “Il mio festival”.

La Biblioteca inoltre organizza visite guidate per le classi su appuntamento.

- **BIBLIOCABINA**

A Marsciano, in Via Fratelli Ceci, dove prima c’era la cabina telefonica ora ci sono i libri. Infatti l’Amministrazione Comunale, dopo aver ricevuto in donazione da Telecom Italia la cabina telefonica dismessa, ha dato vita alla Bibliocabina. È nato, quindi, uno nuovo spazio dove poter scambiare, leggere e barattare i libri. La cabina del telefono è stata trasformata in una mini libreria in cui i cittadini possono scegliere un libro e riconsegnarlo una volta concluso. Una forma di diffusione concreta della cultura: entri nella cabina, prendi il libro che ti piace, lo leggi e poi lo riporti, e se hai libri che vuoi donare, puoi farlo liberamente. Il servizio è gratuito e non prevede nessun tipo di registrazione.



• ORARIO DI APERTURA

Il calendario dell'orario è affisso all'ingresso della Biblioteca e consultabile sul sito internet del Comune di Marsciano www.comune.marsciano.pg.it. Si articola su un unico orario invernale/estivo.

La Biblioteca chiude nei giorni festivi stabiliti per legge e per la festa del patrono di Marsciano (25 giugno). Nei periodi delle feste natalizie, pasquali ed estive l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni.

Ulteriori variazioni, dovute a circostanze eccezionali e motivate, sono tempestivamente comunicate con cartelli, volantini e nelle pagine web, anche se con un preavviso minore.

❖ ISCRIZIONE

La tessera di iscrizione viene rilasciata gratuitamente, previa compilazione dell'apposito modulo e presentazione di un documento di identità valido.

Per i minori, che possono essere iscritti anche in età inferiore all'anno, il modulo va compilato dal genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

La tessera permette l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Umbro e ha validità illimitata. I dati d'iscrizione vengono aggiornati al primo prestito dell'anno.

Ogni altra eventuale variazione va tempestivamente comunicata al personale della Biblioteca.

La tessera è personale e non cedibile. I genitori possono utilizzare la tessera dei minori per prendere in prestito materiale a loro destinato.

Il titolare risponde in caso di uso improprio della tessera da parte di terzi, o in caso di furto o smarrimento. Per i minorenni risponde il genitore o chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

In caso di furto o smarrimento è necessario dare tempestiva comunicazione alla Biblioteca. Il personale provvede a rilasciare un duplicato.

➤ FATTORE DI QUALITÀ

TESSERA PERSONALE

➤ Tempo di consegna

Immediato

➤ Modalità

E' sufficiente un documento d'identità valido (carta di identità, passaporto).

Validità Illimitata nel tempo nell'ambito della Rete bibliotecaria dell'Umbria.

➤ Consultazione dei documenti in RISERVA e dei FONDI SPECIALI

su prenotazione con un preavviso

➤ Tempi e modalità

Su prenotazione con un preavviso di non oltre 3 giorni lavorativi.

➤ Limiti

Possono essere stabiliti dei limiti in considerazione dello stato di conservazione del documento.

❖ INFORMAZIONI, CONSULENZA BIBLIOGRAFICA, EDUCAZIONE ALL'USO

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione attraverso consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione del catalogo elettronico in linea (OPAC), alla ricerca nei cataloghi delle altre Biblioteche e nelle banche dati disponibili.

Mette a disposizione di tutti le informazioni necessarie per usare in modo autonomo i servizi, per conoscere le regole d'uso e i criteri di organizzazione del materiale, per utilizzare gli strumenti di ricerca.

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

Quando l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il lettore riceve le istruzioni affinché possa rivolgersi ad altri servizi.

❖ PROMOZIONE DELLA LETTURA

La Biblioteca svolge una importante funzione istituzionale per promuovere la lettura; a tal fine organizza:

- * occasioni d'incontro e di scambio di esperienze di lettura attraverso gruppi di lettura
- * visite guidate programmate su richiesta per gruppi di cittadini, classi scolastiche ed associazioni
- * mostre bibliografiche e documentarie, laboratori di lettura ad alta voce presso centro vaccinale, preparazione alla nascita e spazi pubblici.

In concorso con altre biblioteche, con associazioni culturali, editori e librai, docenti, autori e critici letterari, distretto socio-sanitario, scuole può proporre:

- * progetti nazionali e regionali
- * cicli tematici di letture pubbliche e rassegne letterarie
- * laboratori e conferenze per approfondire temi di interesse sociale e culturale.

Le iniziative devono essere coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca.

La Biblioteca favorisce la conoscenza di altre lingue e culture attraverso corsi, laboratori e servizi interculturali. Patrimonio librario in altre lingue: inglese, francese, spagnolo, romeno, tedesco.

➤ FATTORE DI QUALITÀ

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

➤ Tempi di risposta

Immediato per ricerche semplici.

Nel caso di ricerche complesse, il bibliotecario comunica al lettore modi e tempi per una risposta in differita.

Il bibliotecario verifica l'esito della richiesta.

➤ Modi

Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente. Il lettore potrebbe essere invitato a richiamare se il bibliotecario è impegnato con lettori presenti in Biblioteca.

Per ricerche scolastiche, tesine e tesi di laurea, la Biblioteca indica gli strumenti informatici e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo.

Nel caso di quesiti medici, legali, informatici molto specifici vengono fornite solo indicazioni generali e suggerimenti rispetto a dove rivolgersi per ottenere le informazioni desiderate.

Per le richieste di informazioni correnti e fattuali e quindi reperibili su fonti non bibliografiche o documentazione specifica si rinvia a risposte in tempi differiti e possibilmente con comunicazione via e-mail.

➤ Limiti

Il servizio non è disponibile il sabato e può essere limitato nei periodi di maggior frequenza del pubblico o durante le aperture straordinarie.

❖ BOLLETTINO NOVITÀ IN LINEA

➤ Tempo di risposta

Immediato. L'OPAC fornisce un aggiornamento permanente delle liste settimanali, mensili, annuali. La lista fornita in formato elettronico e può essere stampata.

➤ Modalità

Il bollettino può essere consultato all'indirizzo

<http://www.umbriacultura.it/SebinaOpac>

❖ VISITE GUIDATE IN BIBLIOTECA

➤ Modalità

Richiesta tramite prenotazione

➤ Limiti

Le richieste vengono accolte dopo aver verificato la disponibilità del personale in servizio e di norma non si accolgono nel periodo estivo

❖ PRESTITI E RIPRODUZIONI

Il prestito dei documenti messi a disposizione del pubblico è gratuito.

Il prestito è concesso a tutti coloro che si presentano con la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca di Marsciano o alle altre biblioteche della Rete Umbra. Per avere in prestito i documenti occorre presentare la tessera personale di iscrizione alla Biblioteca.

Sono **esclusi dal prestito alcuni tipi di documenti:**

- * i dizionari, gli atlanti e le enciclopedie.
- * i materiali segnalati da alcune sigle o con contrassegni colorati sull'etichetta
- * le raccolte speciali segnalate con: FONDO LIBRARIO ANTICO e i fondi speciali.

Impegni della Biblioteca

* La Biblioteca si impegna a rendere disponibili a scaffale aperto i documenti rientrati dal prestito entro l'orario di chiusura giornaliero.

Impegno per il miglioramento della qualità del servizio di prestito

- * La Biblioteca si impegna a sollecitare mensilmente il rientro dei prestiti scaduti.
- * La Biblioteca si impegna a monitorare l'affluenza negli orari mattutini e pomeridiani al fine di una migliore articolazione dell'orario.

Impegni dei lettori

- * I lettori sono responsabili della conservazione dei materiali ricevuti in prestito e in consultazione dalla Biblioteca.
- * Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano inutilizzabile il documento, il lettore è tenuto al riacquisto. Se il documento è fuori commercio, il lettore deve rifondere il prezzo del documento.

➤ FATTORE DI QUALITÀ

PRESTITO DI LIBRI

➤ Tempo max di attesa

Immediato

➤ Numero massimo di volumi concessi

n. 3. Sono esclusi dal prestito i documenti contrassegnati che si possono consultare solo internamente

➤ Durata del prestito

30 giorni

PROROGA DEL PRESTITO

➤ Tempo di consegna

Immediato

➤ Modalità di richiesta di proroga

Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica

➤ Durata della proroga

15 giorni

➤ Limitazioni alla proroga

Se già prenotati

Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito

➤ Modalità di prenotazione

Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica; prenotazione tramite il servizio OPAC

➤ **Costo del servizio**

Gratuito. Telefonata di avviso dopo il rientro del documento. Entro 2 giorni lavorativi dal rientro prenotato

➤ **Tempo entro il quale ritirare il documento**

Entro 6 giorni lavorativi

SOLLECITO PRESTITI SCADUTI

➤ **Tempo**

Avviso scritto dopo almeno 5 giorni dalla scadenza

➤ **Modo**

Avviso scritto, oppure comunicazione di persona, via e-mail, telefonica

❖ **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

Il servizio permette di richiedere ad altre biblioteche - in Italia e nel mondo - le opere originali o in copia che non si trovano presso il Polo Umbro.

Le richieste possono essere inoltrate anche presso tutte le Biblioteche del Sistema.

➤ **FATTORE DI QUALITÀ**

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO con biblioteche della Rete Bibliotecaria del Polo Umbro

➤ **Tempo entro cui viene inviata la richiesta**

Entro 5 giorni lavorativi

➤ **Tempo entro cui il documento arriva al lettore**

Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 6 giorni lavorativi

➤ **Costo del servizio**

Dipende dalla Biblioteca prestante, al momento del prestito l'interessato viene informato se deve pagare le spese di spedizione qualora l'altra biblioteca non aderisca alla gratuità reciproca più eventuali altre tariffe richieste dalla biblioteca fornitrice.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO con biblioteche della rete nazionale

➤ **Tempo entro cui viene inviata la richiesta**

Entro 5 giorni lavorativi

➤ **Tempo entro cui il documento arriva al lettore**

Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 10 giorni lavorativi

➤ **Costo del servizio**

Dipende dalla Biblioteca prestante, al momento del prestito l'interessato viene informato se deve pagare le spese di spedizione qualora l'altra biblioteca non aderisca alla gratuità reciproca più eventuali altre tariffe richieste dalla biblioteca fornitrice.

❖ **SUGGERIMENTO D'ACQUISTO**

La Biblioteca accetta suggerimento d'acquisto da parte dei lettori e rende noti i criteri con cui vengono accolti o respinti. In linea di massima, le proposte vengono accolte in coerenza con la natura delle raccolte e delle finalità della Biblioteca.

➤ **FATTORE DI QUALITÀ**

SUGGERIMENTO D'ACQUISTO

➤ **Modo**

Richiesta nello spazio dei servizi al lettore dell'OPAC oppure sui moduli disponibili in Biblioteca

➤ **Limite**

Non si accolgono richieste incoerenti con le finalità della Biblioteca.

➤ **Tempi Risposta**

Entro 1 mese.

❖ **RIPRODUZIONI**

La Biblioteca mette a disposizione almeno una macchina fotocopiatrice con stampa in bianco e nero

➤ **FATTORE DI QUALITÀ**

FOTOCOPIE

➤ **Tempi**

Immediati e in modalità self service se lo stato dei documenti e la disponibilità delle macchine lo consentono.

➤ **Limiti**

Accesso riservato ai lettori iscritti alla rete bibliotecaria Umbra e limitatamente ai documenti posseduti dalla Biblioteca. Il servizio di riproduzione è conforme a quanto previsto dalla legge italiana ed alle direttive europee sul diritto d'autore. Per i documenti di pregio o rari la richiesta deve essere autorizzata dal bibliotecario in base allo stato di conservazione del documento.

➤ **Costo**

€ 0,10 per formato A4

€ 0,20 per formato A3

❖ **CATALOGO ELETTRONICO IN LINEA (OPAC) E SERVIZI MULTIMEDIALI**

Servizio Internet attraverso il quale è possibile svolgere ricerche ed avere informazioni senza recarsi in Biblioteca e senza l'aiuto diretto del bibliotecario.

La Biblioteca garantisce a tutti la consultazione libera e gratuita del catalogo “Umbria Cultura”: sigla che definisce il Catalogo in linea della Biblioteca a disposizione di tutti.

Il catalogo è consultabile anche dai computer personali collegandosi via internet all'indirizzo

<http://www.umbriacultura.it/SebinaOpac>.

I bibliotecari forniscono in tempo reale **assistenza e consulenza** per avviare il lettore alla ricerca sul catalogo, prestando particolare attenzione nel favorire l'autonomia del lettore nella ricerca.

Per una assistenza più complessa la Biblioteca organizza, su richiesta di piccoli gruppi, visite guidate e brevi cicli di orientamento all'uso del catalogo in linea.

La Biblioteca mette a disposizione degli iscritti **7 postazioni** per l'accesso a INTERNET DigiPass.

I minori di 16 anni devono essere appositamente autorizzati (modulo).

All'atto dell'iscrizione al servizio, il lettore deve presentare un valido documento di identità e firmare l'apposito registro secondo le procedure disposte dalla legge italiana, con cui si impegna anche ad accettare le condizioni di fornitura del servizio.

Per ragioni tecniche la Biblioteca non è in grado di garantire la riservatezza dei percorsi di ricerca.

Il personale offre assistenza di base per la navigazione Internet.

È inoltre disponibile almeno 1 computer per la **videoscrittura**. Per l'ascolto di CD audio e la visione di DVD e CD-ROM sono riservate almeno 2 postazioni attrezzate per l'ascolto individuale.

➤ **FATTORE DI QUALITÀ**

CONSULTAZIONE DEL CATALOGO

➤ **Tempo di attesa**

Nessuno se la postazione è libera

➤ **Numero di postazioni riservate**

n. 7

➤ **Costo**

Nessuno

➤ **Connessione ad internet**

N° 7

➤ **Modo**

Consultazione libera

➤ **Costo**

E' previsto solo un rimborso spese per le stampe. € 0,10 per foglio A4.

❖ **EDUCAZIONE ALL'USO DEI SERVIZI INTERNET E OPAC**

L'assistenza e la consulenza veloce da parte dei bibliotecari è immediata quando l'affluenza di pubblico lo consente.

E' comunque garantito il supporto per ricerche bibliografiche semplici e per ripristinare la corretta funzionalità delle attrezzature. Per disfunzioni imputabili ai programmi gestionali è immediata la richiesta di intervento dei servizi tecnici.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite in Internet né ha la possibilità di controllare la qualità delle risorse rese disponibili in ogni momento.

In caso di interruzioni del servizio per cause non dipendenti dalla Biblioteca, il personale s'impegna a darne comunicazione in modo tempestivo ai lettori.

Per favorire l'autonomia nell'uso di Internet, la Biblioteca organizza corsi di avviamento e di perfezionamento sulle nuove tecnologie di comunicazione e sul digitale per gli iscritti, compatibilmente con la disponibilità di attrezzature e di operatori. Anche grazie alla presenza dei Giovani Volontari del Servizio Civile Universale promuove e organizza.

➤ **FATTORE DI QUALITÀ**

Stampe

n. 1

Stampanti riservate al pubblico

n. 1

Tempo max. di attesa

Nessuno in caso di postazione libera.

Limitazioni all'accesso

Riservato ai lettori iscritti alla Biblioteca

Costo

€ 0,10 per foglio di formato A4 in bianco e nero.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BATTISTONI VILLELMA

CODICE FISCALE: TINIT-BTTVLL52S42G478Q

DATA FIRMA: 11/10/2018 11:40:18

IMPRONTA: 30616535326231666665653935303135336566663739323232333333333162316164383732326434