



BIBLIOTECA COMUNALE

Carta dei Servizi

INDICE

- 1** Caratteristiche della carta
- 2** Riferimenti normativi
- 3** Missione
- 4** I principi generali di erogazione del servizio
 - ❖ Uguaglianza
 - ❖ Imparzialità e continuità
 - ❖ Accessibilità
 - ❖ Diritto di scelta
 - ❖ Partecipazione e trasparenza
 - ❖ Efficienza, efficacia ed economicità
- 5** Strumenti per l'erogazione del servizio
 - ❖ Raccolte documentarie e la loro organizzazione
 - ❖ Personale: autonomia e aggiornamento professionale
 - ❖ La cooperazione interbibliotecaria
 - ❖ Visite guidate per le scuole
 - ❖ Documentazione locale
 - ❖ Attività culturali
- 6** Servizi
 - ❖ Lettura e consultazione
 - ❖ Servizio di prestito
 - ❖ Prestito interbibliotecario e fornitura documenti
 - ❖ Servizio di riproduzione
 - ❖ Servizio di informazione
 - ❖ Servizi telematici e multimediali
 - ❖ Servizi per bambini e ragazzi



BIBLIOTECA COMUNALE

7 Informazione e partecipazione

- ❖ Diritti e doveri

8 Tutela dei diritti degli utenti

- ❖ Reclami
- ❖ Rapporto con gli utenti
- ❖ Informazione e partecipazione

9 GLI STANDARD DI QUALITÀ: I FATTORI, GLI INDICATORI E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- ❖ Fattori di qualità
- ❖ Indicatori e standard di qualità
- ❖ Livello di ricettività
- ❖ Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi
- ❖ Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento
- ❖ Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

10 OBIETTIVI



BIBLIOTECA COMUNALE

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Pula descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca e rappresenta **l'impegno scritto che la Biblioteca prende con i suoi utenti.**

La Carta dei Servizi è stata predisposta come:

- strumento di informazione agli utenti
- documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti
- divulgazione dei principali servizi offerti
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni e impegno al miglioramento.

La Carta s'ispira a una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi espressi dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso alle informazioni e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al contempo tutela, gestisce e conserva il patrimonio librario e multimediale locale e nazionale che costituisce l'eredità culturale da trasmettere alle future generazioni, per ottemperare alle finalità previste dalle normative internazionali, nazionali e regionali in materia di beni culturali.

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale:

- presenta all'utenza le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'uso e la fruizione;
- fissa gli Standard di Qualità dei servizi e fornisce agli utenti le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.



BIBLIOTECA COMUNALE

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- 2000, Legge Regionale N. 18: “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei, e beni culturali”;
- 2000, Legge 150 del 7 giugno, relativa alla “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.
- [D.L. 30 giugno 2003, n. 196](#) “Codice in materia di protezione dei dati personali”, convertito dalla [L. 4 aprile 2012, n. 35](#) oltre che il [Regolamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.
- 2004, Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con D.L. del 22 Gennaio, n. 42;
- 2008, Legge Finanziaria: l’art. 2 Comma 461, prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la Carta della Qualità dei Servizi per la definizione degli Standard di Qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni.
- [L. 13 febbraio 2020, n. 15](#) “Disposizioni per la promozione e il sostegno della lettura” rappresenta l’intervento più recente sull’argomento e modifica in parte la precedente [L. 27 luglio 2011, n. 128](#) “Nuova disciplina del prezzo dei libri”;

3. MISSIONE

La missione della biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini di accesso alla cultura e all’informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l’esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

Contestualmente a tale missione la biblioteca:

- garantisce l’accesso ai servizi che consentono l’accrescimento del bagaglio culturale individuale e collettivo;
- tutela e gestisce il patrimonio secondo le disposizioni internazionali, nazionali e regionali in materia;
- valorizza tale patrimonio attraverso iniziative mirate alla sua conoscenza e fruizione;
- conserva gestisce e valorizza il patrimonio che contribuisce alla trasmissione e al radicamento della memoria storica locale, nazionale e internazionale;
- contribuisce alla diffusione dell’innovazione, della ricerca e della valorizzazione.



BIBLIOTECA COMUNALE

4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA e nel Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, nel Comunicato di Leuven dell'agosto 1998 emesso da Publica-Azione, concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea. In particolare, nell'erogazione dei propri servizi, la Biblioteca si impegna a rispettare i seguenti principi:

UGUAGLIANZA

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

Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che a essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

ACCESSIBILITÀ

La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita. La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca, priva di barriere architettoniche e strutturata al fine di garantire la massima accessibilità e una fruibilità ottimale, ha le dotazioni necessarie per gli utenti affetti da disabilità.



BIBLIOTECA COMUNALE

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 pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione. La biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei Servizi sia pienamente rispettata. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale. La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

EFFICIENZA, EFFICACIA ED ECONOMICITÀ. MISURAZIONE E COMUNICAZIONE

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.



BIBLIOTECA COMUNALE

SEDE DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI PULA

La biblioteca si colloca nella casa campidanese “Casa Frau”, situata nella centralissima Piazza del Popolo, è oggi Centro Culturale del Comune di Pula dove si trovano il punto informativo Info Point e la Proloco di Pula. L’edificio apparteneva in origine alla Famiglia Frau, il cui personaggio di maggior spicco fu Agostino Frau, nominato Cavaliere della Corona d’Italia per i suoi numerosi anni di sindacatura: egli fu infatti primo cittadino di Pula dal 1881 al 1914.

Gli spazi della biblioteca, contigui a quelli della struttura che la ospita, non hanno barriere architettoniche, sono forniti di arredi, attrezzature necessarie.

Sono dotati di una segnaletica esterna e interna adeguata alla loro disposizione. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

La sede della Biblioteca Comunale è così organizzata:

- Un Front Desk
- Un’area in cui sono collocate 1 postazione internet
- Uno spazio di Lettura a Scaffale aperto
- Un Angolo Soft destinato ai bambini e ragazzi
- L’area biblioteca è dotata di scaffali aperti
- Una Sala attigua per Conferenze, Mostre e Seminari
- 2 WC

È inoltre presente un punto prestito (NEL PERIODO ESTIVO PRESSO LA SPIAGGIA DI NORA)

5 STRUMENTI PER L’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

RACCOLTE DOCUMENTARIE E LE LORO ORGANIZZAZIONI

La Biblioteca comprende un patrimonio di circa 10.000 documenti.

PERSONALE: AUTONOMIA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il personale opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall’Amministrazione, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.

L’aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l’ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del Responsabile del servizio, che a esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.



BIBLIOTECA COMUNALE

L'organico della Biblioteca di Pula si compone di:

- ❖ 1 Responsabile del servizio bibliotecario che s'identifica con il Responsabile dell'Ufficio Cultura del Comune di Pula;
- ❖ 1 Bibliotecario;

LA COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

Nell'ottica di una visione integrata della cultura e ai fini di ampliare e potenziare la gamma dei servizi offerte, la Biblioteca Comunale opera all'interno del Polo Regionale SBN Sardegna.

La Biblioteca inoltre si impegna ad attivarsi con le associazioni locali e collabora attivamente con gli Istituti Scolastici del Comune di Pula per realizzare iniziative dedicate alla promozione alla lettura.

La Biblioteca di Pula offre i seguenti servizi.

LETTURA E CONSULTAZIONE

La biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La biblioteca raccoglie i documenti afferenti alle seguenti sezioni:

- ❖ Generalità che comprende: Psicologia, Scienze Sociali, Saggistica, Geografia, Storia ecc...
- ❖ Letteratura Ragazzi
- ❖ Letteratura Italiana e Straniera
- ❖ Letteratura Sarda
- ❖ Storia Locale
- ❖ Sezione Ragazzi e Bambini
- ❖ Scaffale DVD per Adulti, Ragazzi e Bambini
- ❖ Scaffale Novità

Gli utenti possono accedere alle aree di lettura e studio con documenti propri, avendo cura di mantenere i comportamenti adeguati al contesto ed evitando di creare situazioni di disagio sia al personale sia agli altri utenti.



BIBLIOTECA COMUNALE

La biblioteca si impegna a rendere disponibile un documento richiesto da un utente nell'arco di due settimane dalla richiesta se non è immediatamente disponibile, o le novità editoriali acquistate nell'arco di un mese.

La biblioteca si prefigge di valorizzare i servizi rivolti all'utenza creando occasioni di coinvolgimento attraverso attività e iniziative di promozione alla lettura, anche trasversali, al fine di consolidare l'accesso agli spazi. Inoltre si prefigge l'obiettivo di consolidare e incentivare la frequentazione della biblioteca da parte dell'utenza già registrata e di incrementare l'entità degli utenti annualmente, attraverso una costante attività di informazione e di iniziative che consentano di far conoscere il patrimonio, creando poli peculiari di interesse. A tal fine, si impegna annualmente a incrementare il proprio patrimonio documentale sulla base delle risorse indicate nei relativi capitoli di spesa.

SERVIZIO DI PRESTITO

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla Biblioteca entro il termine di scadenza.

La Biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Per accedere al prestito è necessario effettuare l'iscrizione fornendo un documento di riconoscimento valido.

Per i minorenni di età superiore ai 14 anni è sufficiente dichiarare le proprie generalità (Nome, Cognome, Luogo e Data di nascita, Indirizzo di residenza). Per i minorenni di età inferiore ai 14 anni l'iscrizione è invece effettuata previo l'assenso scritto di un genitore o di chi ne fa le veci.

A iscrizione avvenuta viene rilasciata gratuitamente una tessera che consente di accedere al servizio.

Gli utenti possono prendere in prestito contemporaneamente fino a 5 libri e/o 3 unità audiovisive.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per il materiale multimediale. È possibile rinnovare il prestito per i successivi 30 giorni per i libri e per i successivi 7 giorni per il materiale multimediale previo comunicazione telefonica e/o online, tramite posta elettronica, scrivendo all'indirizzo: bibliotecacomunaledipula@gmail.com. Nel caso in cui il materiale sia già stato prenotato da altri utenti, non sarà possibile procedere al rinnovo del prestito. Qualora il materiale sia già stato dato in prestito, gli utenti possono prenotarlo.



BIBLIOTECA COMUNALE

La Biblioteca si attiva per avvisare il richiedente previo comunicazione telefonica e/o online a restituzione avvenuta del materiale.

E' importante rispettare le scadenze fissate per la riconsegna del materiale, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi non restituisce il materiale entro la scadenza, verrà sospeso dal prestito per un tempo proporzionale al ritardo.

SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

SERVIZIO DI INFORMAZIONE

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica e assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti, il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente, previo consultazione delle apposite banche dati.

La biblioteca di PULA fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

La prenotazione del materiale viene effettuato dal personale della biblioteca entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

La richiesta di prestito interbibliotecario può essere effettuata dagli utenti iscritti regolarmente al servizio di prestito. Per accedervi occorre rivolgersi al bibliotecario che provvede a inviare la richiesta.

Il servizio di prestito interbibliotecario prevede il rimborso delle spese postali da parte del richiedente.

SERVIZI TELEMATICI E MULTIMEDIALI

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche materiale video, sonoro e multimediale. Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

Il materiale multimediale può essere utilizzato nella postazione adibita alla sua fruizione o essere richiesto per il prestito.



BIBLIOTECA COMUNALE

In caso di materiale su cui vige la restrizione legata all'età o ad altre particolari disposizioni, la biblioteca si attiene alle relative disposizioni, sia per la fruizione sia per il prestito. Il personale è a disposizione per la ricerca e per l'indirizzo alla consultazione e/o fruizione/prestito.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DOCUMENTI

Le richieste informative effettuate vengono soddisfatte puntualmente, fatte salve quelle legate al reperimento di documenti rari e/o di particolare pregio.

SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI

La Biblioteca di PULA comprende un'Area Soft destinata ai bambini accompagnati da almeno un genitore che si impegnano a garantire un uso corretto dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. La biblioteca propone, organizza, promuove e gestisce servizi e attività rivolte ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. Tali servizi e attività, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo primario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi. Il prestito alle classi scolastiche effettuato dai servizi per i ragazzi può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

VISITE GUIDATE PER LA SCUOLA

La Biblioteca di PULA accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. La biblioteca può anche ideare e realizzare, in collaborazione con gli o su richiesta degli insegnanti, percorsi mirati, basati su temi specifici. È necessario prenotare la visita.

DOCUMENTAZIONE LOCALE

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica e attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

I documenti locali storici e attuali sono riposti in uno scaffale aperto, nell'area dei documenti di Storia locale e sono consultabili da tutti gli utenti. Sono altresì disponibili al prestito, salvo diverse disposizioni della Giunta o del Responsabile del Servizio e finalizzate a preservare e conservare documenti rari o di particolare pregio.



BIBLIOTECA COMUNALE

La Biblioteca supporta e valorizza attraverso iniziative di diversa tipologia le attività di ricerca portate avanti dalle comunità locali.

ATTIVITÀ CULTURALI

La biblioteca, anche in collaborazione con le scuole, le associazioni locali, regionali e nazionali, organizza e promuove attività culturali, creative e/o ricreative, quali momenti informativi, presentazioni di libri, workshop, seminari, reading, recital, eventi performativi multidisciplinari, volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi, il patrimonio presente all'interno della struttura, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione la fruizione dell'espressione culturale con i vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso della tecnologia dell'informazione, la formazione ricorrente e permanente e il confronto tra i saperi, nonché il coinvolgimento attivo e creativo dei cittadini.

La biblioteca promuove attività di studio e di ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, e altre iniziative editoriali.

7. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio bibliotecario hanno diritti e doveri da tenere e rispettare.

Il Comune di PULA:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali adeguate alle esigenze della comunità;
- approva annualmente gli obiettivi dei servizi bibliotecari e provvede a verificarne il raggiungimento;

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca;
- si rapporta all'utenza con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza

L'utente:

- rispetta le regole della biblioteca, le scadenze stabilite;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;



BIBLIOTECA COMUNALE

■ tratta con cura i documenti e gli arredi ricevuti in consultazione o in prestito, evitando qualsiasi comportamento che possa metterne a rischio l'integrità.

8. TUTELA DEI DIRITTI E DEGLI UTENTI

La Biblioteca di PULA attua tutte quelle azioni che consentono il miglioramento del servizio, compatibilmente alle disponibilità di risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali in essere, previo reclami, segnalazioni o osservazioni effettuate dall'utenza.

La biblioteca s'impegna a fornire all'utenza le informazioni relative alle attività, sia avvalendosi degli strumenti di informazione presenti in sede sia avvalendosi dei canali di comunicazione disponibili e fruibili al pubblico.

RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile o comunque non oltre 60 giorni dall'invio del reclamo. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare i loro reclami agli organi dell'Amministrazione Comunale di PULA o all'Assessore alla Cultura, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno a anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

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



BIBLIOTECA COMUNALE

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

9. GLI STANDARD DI QUALITÀ: I FATTORI, GLI INDICATORI E GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

FATTORI DI QUALITÀ

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegato ai bisogni e alle aspettative degli utenti e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità della Biblioteca Comunale di Pula individuati dalla Carta e sulla quale l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono:

- Livello di ricettività;
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi Incremento del patrimonio documentale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che intende garantire. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.



BIBLIOTECA COMUNALE

LIVELLO DI RICETTIVITÀ

L'indicatore è individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

Orario Estivo	BIBLIOTECA DI PULA		
	lunedì	9:30 / 13:30	
	martedì		15:00 / 19:30
	mercoledì	9:30 / 13:30	14:30 / 19:30
	giovedì		15:00 / 19:30
	venerdì	9:30 / 13:30	
Orario Invernale	BIBLIOTECA DI PULA		
	lunedì	9:00 / 13:30	
	martedì		15:00 / 19:00
	mercoledì	9:00 / 14:00	15:00 / 19:00
	giovedì		15:00 / 19:00
	venerdì	9:00 / 13:30	
Totale ore settimanali di apertura al Pubblico: Front office: 26			
totale ore settimanali di servizio Back office: 6			
Totale ore settimanali di servizio: 32			

PATRIMONIO: QUANTITÀ, TIPOLOGIA, DOTAZIONE, INGRESSO

PATRIMONIO	INDICATORE	STANDARD GENERICI
Documenti totali	Quantità/Stato di conservazione	10000/Buono Stato di conservazione
Documenti cartacei	Quantità/Stato di conservazione	9700
Documenti multimediali	Quantità/Stato di conservazione	300
Documenti pro-capite	Quantità/Stato di conservazione Parametro a PULA/ Quantità documento IFLA/UNESCO/Stato di relazione – Soddisfazione parametro	2.5/ IFLAUNESCO: 2.5 – Rapporto soddisfatto
Documenti cartacei pro-capite	PULA/ Quantità documento IFLA/UNESCO/Stato di relazione – Soddisfazione parametro	Dati da verificare
Documenti multimediali procapite	Parametro a PULA/ Quantità documento IFLA/UNESCO/Stato di relazione – Soddisfazione parametro	Dato da verificare
Scaffali aperti	Quantità documenti a scaffale aperto/totale patrimonio documentale	tutti



BIBLIOTECA COMUNALE

	posseduto	
Acquisizione e incremento patrimonio documentale	Tempo di ingresso in biblioteca dall'acquisto/ tempo di catalogazione e di messa a disposizione all'utenza	Ingresso immediato dall'acquisto/catalogazione e di messa a disposizione entro 7 giorni lavorativi
Unità catalogate	Rapporto unità inventariate/unità catalogata	Dato work in progress

TEMPI E MODALITÀ NELL' EROGAZIONE DEI SERVIZI

Per misurare il grado di efficienza delle proprie Attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nella sede della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità gestiti agli utenti

a) Servizi di prestito e consultazione

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD /Generico
Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del servizio	Gratuito
Iscrizione al prestito	Tempo di rilascio tessera	Immediato
Prestito interbibliotecario nell'ambito del Sistema Intersistemico	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e internazionale	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 3 giorni lavorativi



BIBLIOTECA COMUNALE

b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di informazione e consulenza bibliografica	Accessibilità	Orario di apertura
Navigazione in Internet	Tariffa/Accessibilità/ Tempo sessioni lavoro	Gratuita a tempo su prenotazione
Visite guidate per scolareschi	Tariffa/accessibilità	Gratuite previo accordo con gli Istituti Scolastici
Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/accessibilità	Gratuita con date e orari da concordare
Attività culturali	Tariffa/accessibilità	Gratuita con date e orari da concordare
Corsi/Seminari/ Workshop	Tariffa/accessibilità	Pagamento secondo Modalità definite

c) Servizio di riproduzione

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD / Generico
Servizio di fotocopiatura	Tariffa/accessibilità	Come definito da specifico atto di Giunta Comunale

d) Servizi di assistenza agli utenti

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD
Gestione proposte/ suggerimenti	Tempi di risposta/ accoglimento delle richieste	Risposte nei tempi previsti/accoglimento



BIBLIOTECA COMUNALE

ACCESSIBILITÀ E FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI E DEGLI AMBIENTI DESTINATI AL RICEVIMENTO

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD di QUALITÀ'	
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	Segnaletica informati va interna ed esterna	Presente	
	Servizi Igienici	Presenti	
	Servizi guide a	Presenti	
	Stampa	Presenti	
	Sussidi alla visita		
Accoglienza	Punto di accoglienza	Presente	
	Presenza di un operatore al Servizio Reception	Presente all'interno dell'orario di apertura	

FACILITÀ DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di Informazioni necessarie a una ottimale fruizione dei Servizi

BIBLIOTECA COMUNALE DI PULA	TELEFONO	E-MAIL
Responsabile dell'Ufficio Cultura		bibliotecacomunaledipula@gmail.com
Reception		

OBIETTIVI

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi, la Biblioteca di PULA si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni sulla base delle esigenze espresse dalla comunità;
- incrementare o comunque mantenere l'acquisto del materiale (libri e audiovisivi) in base alle esigenze culturali e di rinnovamento poste;
- valorizzare il patrimonio offrendo occasioni di visibilità;
- incrementare le iniziative di valorizzazione del servizio, al fine di creare occasioni di condivisione, elaborazione e rielaborazione attiva e/o creativa della cultura;
- implementare l'accesso al servizio da parte dei cittadini attraverso un adeguato servizio di informazione e comunicazione.