



Comune
di Anzola
dell'Emilia

vivianzolaemilia



carta dei servizi della biblioteca E. De Amicis

un patto per la conoscenza e la partecipazione

04 > 05**Che cos'è e com'è fatta la Carta***Caratteristiche e struttura**I principi fondamentali**Le nostre ambizioni***06 > 07****Impegni e garanzie del servizio***Caratteristiche del servizio**I servizi che Vi offriamo***08 > 09****Le misure della qualità***Gli standard**Gli impegni**Comportamento degli utenti***10****Rapporti con i cittadini***L'informazione, l'ascolto e la valutazione del servizio**Reclami e suggerimenti***13****Informazioni utili***Cosa fare per...***12 > 13 > 14 > 15****L'opinione degli utenti***Risultati della rilevazione di gradimento del servizio*

La Carta dei Servizi della Biblioteca è stata realizzata da:

Loretta Finelli, *Servizio Cultura*

Mariangela Garofalo, *Servizio Comunicazione*

Hanno partecipato:

Leda Serra, **Paolo Toccarelli** e **Cristina Amadori**,
Servizio Cultura e Biblioteca

Massimiliano Rendano, *Staff Informatico*

Daniela Burzi, **Teresa Montesello**, **Monia Pellizzari**
e **Lauretta Saguatti**, *Servizio Comunicazione*

Con la preziosa collaborazione di:

Gabriella Macrelli, **Giovanna Giudice**, **Raul Raimondi**, **Magda Baraldi**, **Dora Turco** e **Liliana Lorenzini**

Lavorare alla Carta dei Servizi è un compito complesso che non può prescindere dal domandarsi quali siano i diritti e i doveri in gioco nel rapporto tra Amministrazione e cittadini, tra servizio erogato e utenti del servizio stesso.

Realizzare la Carta dei Servizi della biblioteca è stato per noi un lavoro impegnativo e gratificante, che ci ha dato la possibilità ancora una volta di pensare a come raggiungere e soddisfare un sempre maggior numero di utenti della biblioteca.

Per rispondere alle esigenze dei cittadini, sentiamo la necessità di comunicare con loro; crediamo infatti che sia imprescindibile instaurare una relazione per miglio-

Le immagini sono tratte dai libri di **A. Paskoska**, **D. McKee** e **T. Jansson**. Riproducono opere delle mostre allestite dalla Biblioteca "E. De Amicis" negli ultimi tre anni, a conferma di una vocazione e di un impegno continui per la promozione della lettura dedicata all'infanzia.

Il progetto rientra nell'Azione di sistema RIF.P.A. 05-0420/BO promossa dalla Provincia di Bologna.



re l'offerta dei servizi e con essa aumentare la qualità sociale di un territorio. A questo ci è servita l'indagine con cui abbiamo voluto rilevare la soddisfazione degli utenti circa il nostro servizio, e che abbiamo effettuato grazie alla partecipazione degli utenti ed al contributo generoso di alcuni volontari. Quando parliamo di relazione tra amministrazione e cittadini per l'istituzione di diritti e doveri, pensiamo anche alla reciprocità con cui utenti e operatori sono coinvolti in questo processo. Infatti, riteniamo che la biblioteca, e tutto il materiale che essa mette a disposizione, siano un bene di tutta la comunità, quindi chiediamo di averne estrema cura. I nostri ope-

ratori, ai quali va il nostro ringraziamento, con il loro lavoro fanno sì che la nostra Biblioteca sia una delle più "consultate" e apprezzate della provincia. Con la stesura di questa Carta dei Servizi e nel mantenere gli standard di qualità a cui ci siamo impegnati, cercheremo di continuare a migliorare il servizio: noi per primi, ma non senza di voi.

Loris Ropa,
Sindaco

Massimiliano Lazzari,
Assessore alla Cultura

Che cos'è e com'è fatta la Carta



4

Caratteristiche e struttura

Questa Carta descrive i principi fondamentali del servizio di biblioteca del Comune di Anzola dell'Emilia e le garanzie che sono offerte alla comunità locale.

La nostra Carta ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici" e alla L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

I principi fondamentali

Il servizio della biblioteca del Comune di Anzola dell'Emilia garantisce a tutti i cittadini i seguenti diritti ritenendo che il miglior servizio alla città si possa realizzare attraverso un comune impegno: la reciproca collaborazione potrà garantire il miglioramento continuo del livello del servizio.

Il servizio viene prestato nel rispetto di tutti i principi previsti dalla Direttiva precedentemente citata, più precisamente:

Eguaglianza. Particolare attenzione è riservata al principio di eguaglianza per tutti i cittadini, a prescindere da sesso, lingua, religione, opinioni politiche, garantendo indistintamente l'accesso ai servizi della biblioteca. Inoltre la biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra disabilità.

Partecipazione. Il cittadino ha diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato il servizio di biblioteca. Il cittadino può contribuire alla realizzazione dei progetti presentando delle proposte personali. Il personale del servizio sarà disponibile a confrontarsi con le idee avanzate.

Imparzialità. Il cittadino ha diritto ad un trattamento imparziale nelle diverse situazioni che si presentano. In tale ottica vengono interpretate le singole norme che regolano l'attività di erogazione dei servizi.

Chiarezza e trasparenza. La biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure.

Efficacia ed efficienza. La biblioteca del Comune di Anzola dell'Emilia, quale obiettivo prioritario, persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati). La biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa gli standard di qualità dei servizi e dispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti. Il cittadino ha diritto di disporre di interlocutori del servizio aggiornati professionalmente ed in grado di informare correttamente.

Continuità e sicurezza del servizio. Il cittadino ha diritto alla continuità e regolarità nell'erogazione del servizio. Eventuali interruzioni saranno preventivamente comunicate all'utenza. La biblioteca effettua orari di apertura che tengono in considerazione le esigenze della comunità. Modifiche all'orario indicato saranno riportate come aggiornamenti nelle schede annuali allegata alla Carta. Il cittadino ha diritto di avere garantito il rispetto degli standard stabiliti dalla seguente carta.

Le nostre ambizioni

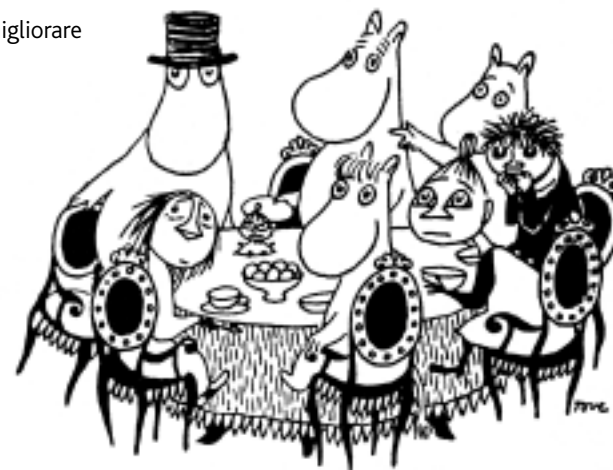
Con la Carta del Servizio della biblioteca desideriamo impostare la nostra azione, sulla base di un piano durevole, globale e comune, ispirandoci ai principi fondamentali propri della biblioteca pubblica.

Gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere sono i seguenti:

- » essere sempre più vicini al cittadino con cortesia e professionalità;
- » incrementare la fruizione del servizio e promuovere la lettura in tutte le fasce d'età;
- » ascoltare la voce dell'utente e migliorare continuamente il servizio.

Gli obiettivi concreti che ci proponiamo di raggiungere nei prossimi anni sono:

- » favorire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.
- » sostenere la formazione per tutto l'arco della vita, costituendo un punto di riferimento per le diversità culturali, contribuendo nel contempo ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale per le generazioni future, anche attraverso iniziative di documentazione della realtà locale.
- » proporci come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.



5



Caratteristiche del Servizio

Ambienti e spazi. La biblioteca è dislocata su più piani, non vi sono barriere architettoniche. Gli spazi sono accoglienti e si provvede a mantenerli puliti, ben illuminati e oggetto di costante manutenzione.

Raccolte documentarie e organizzazione.

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario Comunale è costituito da materiale librario moderno, non specialistico, periodici, cd, cd-rom, fotografie, audiovisivi, documenti in formato elettronico.

I documenti sono collocati a scaffale aperto secondo la classificazione Decimale Dewey e sono direttamente accessibili al pubblico, tranne i volumi collocati a deposito, consultabili su richiesta. La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzati secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale.

L'acquisto e la scelta dei documenti sono effettuati dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

Patrimonio della biblioteca. Il patrimonio della biblioteca, vario per tipologia e contenuti, può essere così suddiviso:

- » Libri moderni
 - Sezione adulti, contiene:*
Narrativa in lingua originale
Saggistica
 - Sezione ragazzi, contiene:*
Prime storie, fiabe e racconti per bambini da 0 a 7 anni
Narrativa per ragazzi dagli 8 ai 14 anni
Narrativa in lingua originale
- » Sezione conservazione
- » Sezione di storia e documentazione locale
- » Sezione quotidiani e periodici
- » Sezione multimediale con video, dvd, cd-rom,
- » cd musicali

Il Personale. Il personale della biblioteca è costituito da:

- » 1 Responsabile della Biblioteca
- » 1 Funzionario addetto ad attività culturali
- » 1 Istruttore

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

I servizi che Vi offriamo

Sono molteplici le competenze del servizio biblioteca del Comune di Anzola dell'Emilia. Infatti il servizio è investito di una serie di attribuzioni e compiti istituzionali di notevole estensione e di fondamentale importanza per la collettività.

Un quadro di insieme dei principali campi di intervento è il seguente:

Letture e consultazione

- » Patrimonio organizzato in sezioni (adulti, ragazzi, quotidiani e periodici, sezione locale) consultabile in modo diretto dagli utenti.

Prestito

- » Servizio gratuito di prestito, previa iscrizione al servizio bibliotecario, di libri, video, dvd, cd, cd rom e riviste.
- » Servizio di prestito interbibliotecario e di consegna di estratti ("document delivery"): l'utente può accedere a materiali posseduti da altre biblioteche anche a livello nazionale.

Consulenza e informazione

- » Assistenza e orientamento nel reperimento delle informazioni bibliografiche
- » Predisposizione dei materiali per ricerche e approfondimenti specifici
- » Supporto informativo rispetto a iniziative culturali e notizie del territorio.

Servizi telematici e multimediali

- » Accesso al catalogo on-line locale, provinciale e nazionale
- » Collegamento gratuito alla rete internet
- » Supporto nella navigazione finalizzata a ricerche bibliografiche.

Promozione di attività culturali e di ricerca

- » Iniziative di promozione alla lettura dalla prima infanzia all'adolescenza
- » Iniziative di promozione alla lettura ed alla scrittura per adulti
- » Corsi e attività culturali per una crescita e formazione permanente
- » Iniziative culturali tematiche.
- » Iniziative di valorizzazione dei materiali di documentazione locale e degli aspetti della storia e della cultura del territorio
- » Promozione di pubblicazioni e bibliografie.

Servizio di fotocoproduzione

- » Riduzione in fotocopia di materiali documentali.



Le misure della Qualità



8

Gli standard

Per definire gli obiettivi di Qualità della biblioteca si definiscono i sottoindicati standard riferiti alle prestazioni garantite. Per standard di qualità si intende il rispetto dei principi fondamentali previsti da questa Carta ed il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza. Di seguito si riportano i servizi offerti evidenziando, per ognuno di essi, gli standard garantiti. Gli standard di Qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Valorizzazione ed incremento del patrimonio bibliotecario

- » Numero minimo annuale di nuove acquisizioni (libri e materiali multimediali)
 - » 600 unità

Servizio di prenotazione di documenti in prestito

- » Tempestività di avviso della disponibilità del documento prenotato
 - » Entro 2 giorni dalla restituzione

Elaborazione bibliografiche personalizzate

- » Tempestività dell'esecuzione del prodotto
 - » Entro 5 giorni

Servizi telematici

- » Numero di postazioni attive per l'accesso a internet
 - » 80%

Interventi di promozione della lettura nelle scuole

- » Numero annuale di iniziative per ogni grado di scuola a partire dal nido
 - » Almeno 1 all'anno per ogni classe

Apertura serale nei mesi invernali

- » Almeno 2,5 ore settimanali di apertura serale al pubblico
 - » 100%

Gli impegni

Impegno 1

- » Ascolto delle richieste dell'utenza nell'incremento del patrimonio librario
 - » La biblioteca si impegna a considerare le richieste di acquisto proposte dagli utenti. È a disposizione un modulo di richiesta per gli utenti, a cui la nostra biblioteca fornirà risposta per l'eventuale acquisto.

Impegno 2

- » Miglioramento dell'ambiente e del comfort dei locali
 - » La biblioteca si pone l'obiettivo di migliorare la qualità degli ambienti rendendo più silenziosi gli spazi a disposizione con opportune soluzioni tecniche

Impegno 3

- » Attenzione alle esigenze dei giovani lettori
 - » La biblioteca si impegna ad avere una costante attenzione verso i lettori più giovani nel predisporre spazi, materiali e iniziative a loro rivolte

Impegno 4

- » Garanzia di continuità del servizio
 - » La biblioteca di Anzola dell'Emilia garantisce la continuità dell'apertura del servizio per tutto l'anno, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico

Impegno 5

- » Professionalità e competenza del personale
 - » Il personale della nostra biblioteca è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti del settore librario e partecipa a corsi di aggiornamento annuali

Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale, degli altri utenti, del materiale e delle strutture. Si richiede un atteggiamento consapevole per non disturbare l'attività di studio con la precauzione di parlare a voce sommessa e di non utilizzare i cellulari all'interno della biblioteca. In presenza di comportamenti non conformi a quanto precisato, il personale ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla biblioteca.



9

Rapporti con i cittadini

10

L'informazione, l'ascolto e la valutazione del servizio

Il servizio ha istituito diverse forme per raccogliere le opinioni ed il giudizio dei cittadini sul suo operato:

- » rilevazioni di soddisfazione dell'utenza. Ogni anno si svolgerà almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza. I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio. I risultati della prima indagine svolta nel corso dell'anno 2006 sono riportati in seguito.
- » analisi di tutte le segnalazioni ed opinioni giunte al servizio.
- » verifica delle cosiddette non-conformità, ovvero in quali casi e quante volte non si sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Reclami e suggerimenti

La biblioteca e l'U.R.P. sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il reclamo può essere inoltrato per posta o via posta elettronica a:

- » e-mail: biblioteca@anzola.provincia.bologna.it
 - » oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico il cui recapito si trova a pagina 16.
- Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro i 30 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi per l'espletamento dell'intera pratica.

Informazioni utili



11

Cosa fare per...

Usufruire del prestito. Il cittadino interessato richiede l'iscrizione al servizio previa esibizione di documento di identità valido.

Il prestito dei libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi in prestito contemporaneamente al massimo 5 documenti, di cui 1 cd musicale e 1 film; i libri possono essere tenuti a prestito per un periodo massimo di 30 giorni, i cd ed i film non oltre 7 giorni. Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene 3 volte l'anno tramite lettera scritta a ciascuno moroso oppure tramite telefonata. La mancata restituzione o il danneggiamento di libri o altri documenti presi a prestito comporta il risarcimento della perdita subito con l'acquisto di una copia identica, quando è possibile, o con altra di uguale importo segnalata dagli operatori della biblioteca, pena l'esclusione dal servizio.

Richiedere un libro posseduto da un'altra biblioteca. L'utente della biblioteca, qualora il libro desiderato non sia disponibile, può chiedere che il documento venga richiesto ad altre biblioteche, impegnandosi a farsi carico di eventuali rimborsi stabiliti dalla biblioteca prestante.

Utilizzare i servizi informatici. Il cittadino richiede l'iscrizione al servizio compilando l'apposito modulo e sottoscrivendo il regolamento specifico.

Inoltrare proposte di acquisto o altri suggerimenti. L'utente, nel caso desideri effettuare richiesta di acquisto di un documento, compila l'apposito modulo, indicando titolo, autore o regista dell'opera ed editore o casa di distribuzione. La Biblioteca valuterà la pertinenza del documento con le proprie raccolte e l'opportunità "economica" dell'acquisizione. Darà quindi risposta positiva o negativa.

Effettuare ricerche tematiche o di testi. L'utente può effettuare autonomamente ricerche sia a scaffale che utilizzando il catalogo, oppure chiedere assistenza ai bibliotecari.

Donare documenti alla biblioteca. Il cittadino può donare alla biblioteca documenti. La biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere proposte nel proprio patrimonio, o di destinarle ad altri enti (carceri, associazioni di volontariato), nel caso di pubblicazioni già in possesso della biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte.



L'opinione degli utenti

Indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti della Biblioteca effettuata ad ottobre 2006

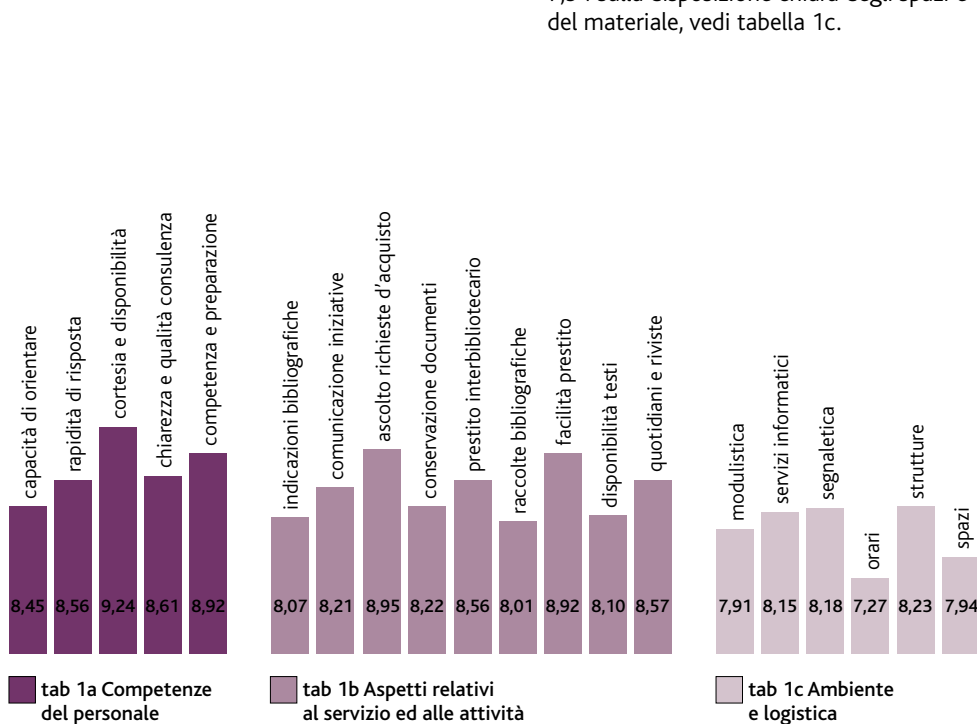


Al fine di realizzare una carta dei servizi che andasse ad individuare degli standard di erogazione del servizio e degli impegni corrispondenti ai desideri ed alle richieste degli utenti, l'Amministrazione ha promosso per la prima volta dall'apertura della nuova biblioteca un'indagine di rilevazione del gradimento degli utenti.

Infatti, dal 10 al 30 ottobre 2006, sono stati raccolti 163 questionari di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio biblioteca. In una scala da 1 a 10 e sui 20 fattori indicati dal questionario, gli utenti intervistati hanno espresso un giudizio complessivo di 8,35.

Andando a rilevare il giudizio in merito ad aspetti più specifici del servizio, gli utenti hanno espresso un giudizio molto alto nei fattori riconducibili alle capacità professionali e relazionali del personale della biblioteca (con un picco di 9,24 per la cortesia e la disponibilità) vedi tabella 1a.

È di poco inferiore il giudizio riguardante i fattori legati più strettamente al servizio (ad esempio il prestito interbibliotecario è valutato con un 8,56 e la presa in considerazione delle richieste d'acquisto da parte degli utenti è di 8,95) vedi tabella 1b. Meno positivi i giudizi riferiti all'organizzazione logistica con un 7,27 per l'ampiezza dell'orario di apertura al pubblico ed un 7,94 sulla disposizione chiara degli spazi e del materiale, vedi tabella 1c.



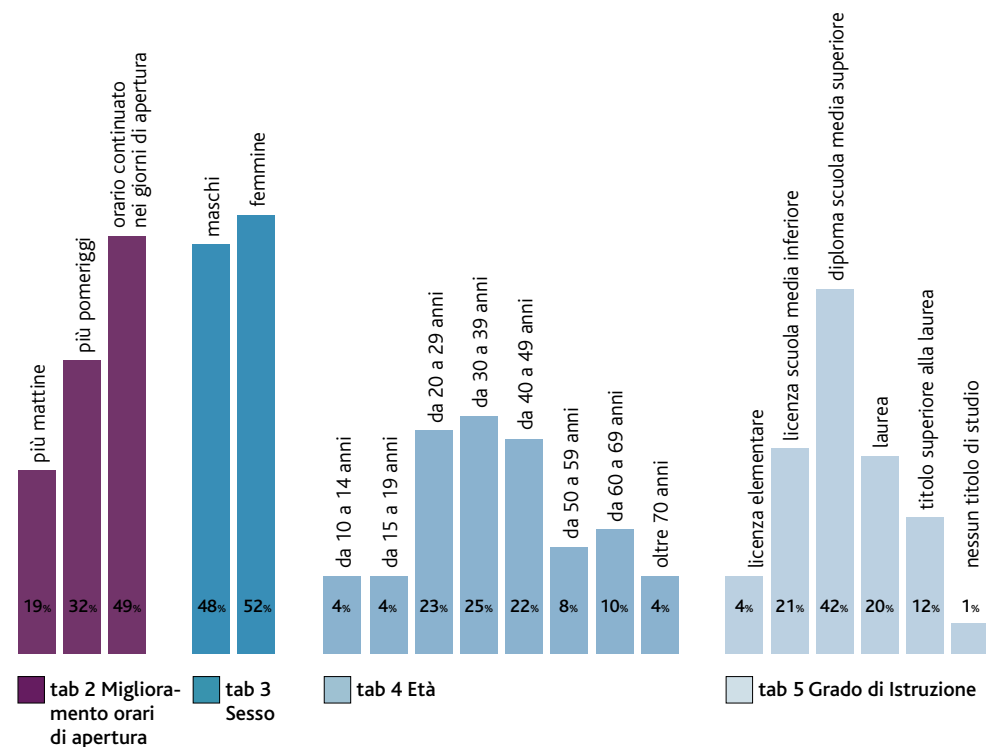
Alla richiesta di elencare in ordine di importanza i cinque aspetti fondamentali per la soddisfazione degli utenti della biblioteca, facendo riferimento a quelli considerati in precedenza, gli intervistati hanno elencato:

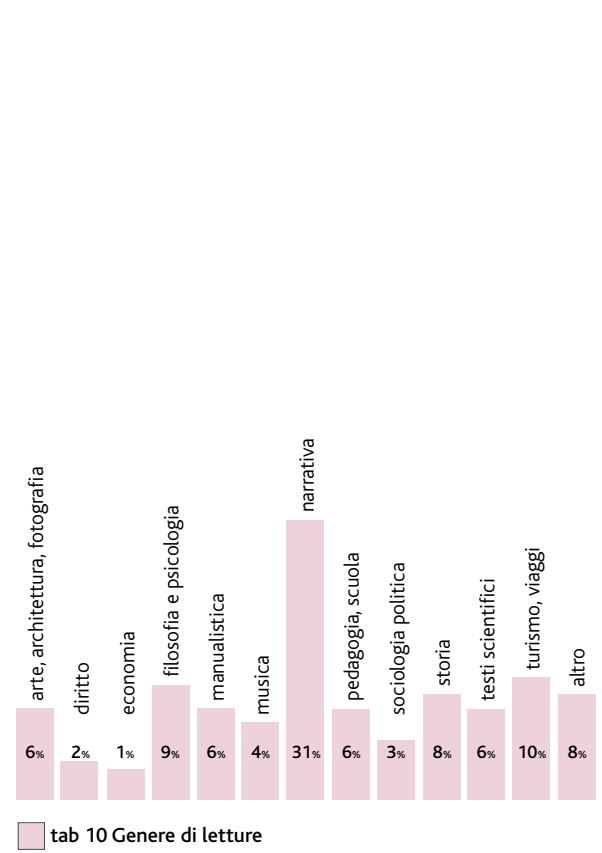
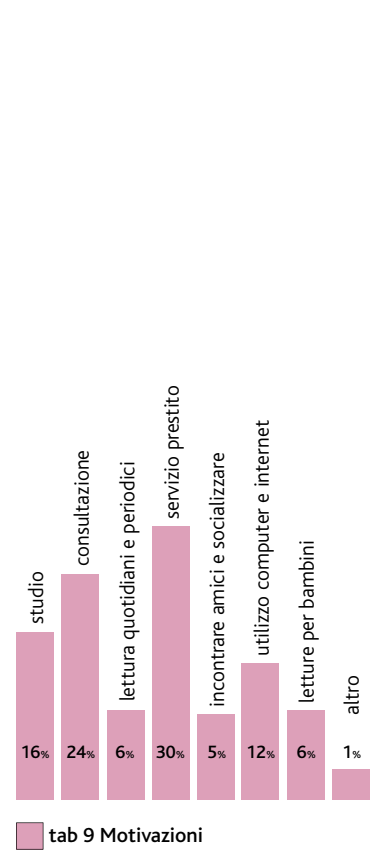
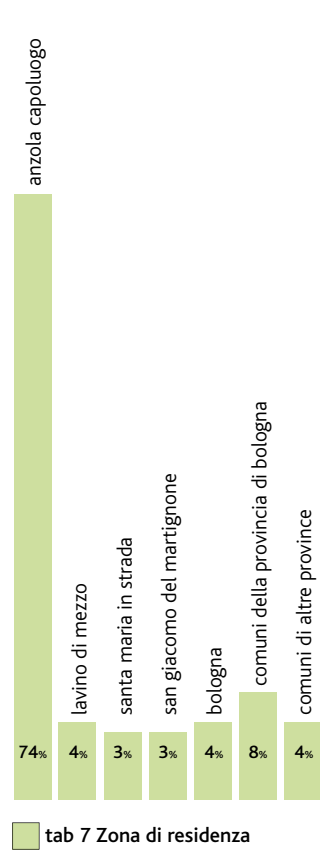
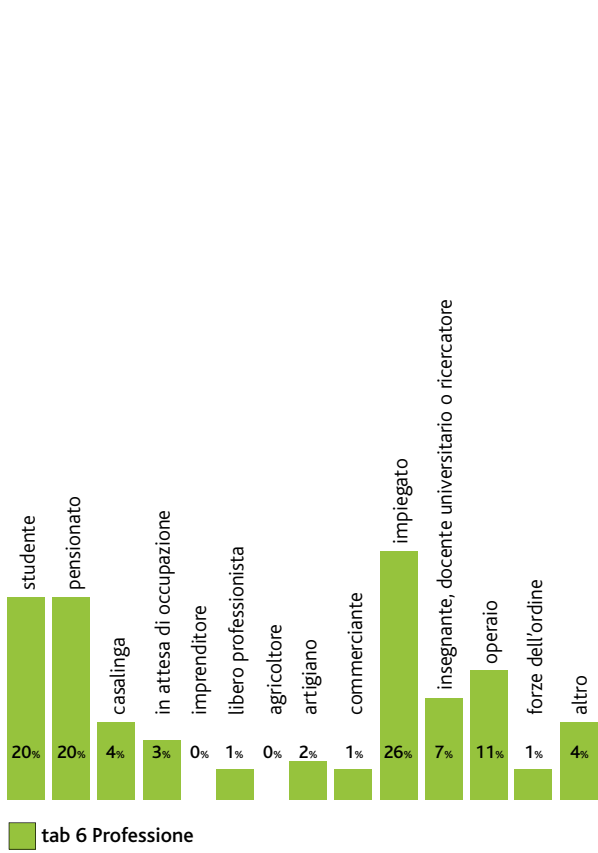
- 1° la comodità degli orari di apertura;
- 2° la competenza e la preparazione del personale;
- 3° la comodità, la funzionalità e l'accessibilità delle strutture;
- 4° la disponibilità dei testi richiesti;
- 5° la cortesia e la disponibilità del personale.

Alla domanda su quali fossero le proposte di miglioramento del servizio più rilevanti, gli intervistati hanno selezionato in ordine:

- 1° migliorare l'offerta di DVD, video, CD musicali, riviste e quotidiani;
- 2° estendere l'orario di apertura del servizio;
- 3° aumentare il numero delle postazioni informatiche in dotazione.

Riportiamo nella tabella 2 il dettaglio delle richieste di miglioramento dell'orario di apertura al pubblico secondo il parere degli intervistati. Nelle successive tabelle specifichiamo le caratteristiche anagrafiche, le abitudini e gli interessi dei 163 utenti intervistati.





Da ricordare

» Biblioteca E. De Amicis

Piazza Giovanni XXIII, 2
40011 Anzola dell'Emilia
Tel. 0516502222 - fax 0516502223
www.bibliotecanzola.it
biblioteca@anzola.provincia.bologna.it

Orario invernale

Lunedì	chiusura	
Martedì	9.00-12.30	14.30-19.00 20.00-22.30
Mercoledì	9.00-12.30	14.30-19.00
Giovedì	9.00-12.30	14.30-19.00
Venerdì		14.30-19.00
Sabato	9.00-12.30	14.30-19.00

Orario estivo

(da metà giugno a metà settembre)

Lunedì	chiusura	
Martedì	9.00-12.30	
Mercoledì		14.30-19.00
Giovedì	9.00-12.30	14.30-19.00
Venerdì		14.30-19.00
Sabato	9.00-12.30	

» Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Grimandi, 1
40011 Anzola dell'Emilia
Tel.051 6502111 - fax 051 731598
urp@anzola.provincia.bologna.it
www.comune.anzoladellemilia.bo.it

» Servizio cultura

Via Grimandi, 1
40011 Anzola dell'Emilia
Tel.051 6502158 - fax 051 731598
cultura@anzola.provincia.bologna.it
www.comune.anzoladellemilia.bo.it

» Biblioteche dei Comuni di Terred'acqua

Biblioteca di Calderara di Reno
Tel. 051 721744
Biblioteca di S. Giovanni in Persiceto
Tel. 051 6812961 (adulti)
051 6812971 (ragazzi)
Biblioteca di Sala Bolognese
Tel. 051 6822541
Biblioteca di Crevalcore
Tel. 051 981594
Biblioteca di Sant'Agata Bolognese
Tel. 051 957720

Comune di Anzola dell'Emilia

Servizio Comunicazione

via Grimandi 1
40011 Anzola dell'Emilia (Bologna)
telefono 051 65 02 111
fax 051 73 15 98
www.comune.anzoladellemilia.bo.it
urp@anzola.provincia.bologna.it