

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

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

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

La biblioteca comunale del Bailo aderisce al Sistema bibliotecario-archivistico di Valle Trompia.

Il Comune di Sarezzo ritiene suo fondamentale compito lo sviluppo dei servizi bibliotecari e si impegna a rispettare quanto definito nella **Carta della qualità dei servizi della biblioteca** (approvata dal Consiglio comunale con Deliberazione n. 26 del 16 aprile 2009), ponendo così le **condizioni di un patto** che potrà essere verificato e nuovamente riformulato alla fine del 2012.

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

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

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

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

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

Lì, 26 aprile 2009

Il Sindaco
del Comune di Sarezzo
(Massimo Ottelli)

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

Tutti i principali Standard di qualità e gli obiettivi fanno riferimento a Standard Internazionali e Nazionali elaborati dall'Associazione Italiana Biblioteche (A.I.B.), approvati a livello nazionale.

1. ORE DI APERTURA SETTIMANALI

Si cercherà di aumentare l'orario di aperture settimanali, all'interno dello standard A.I.B., fermo restando la possibilità di dotarsi di personale in numero adeguato. Si mantengono le 8 aperture domenicali annue.

Standard di riferimento A.I.B. da 40 a 60 ore settimanali

Ore di aperture settimanali ANNO 2007: 42.30

Ore di aperture settimanali obiettivo ANNO 2012: potenziamento dell'orario di apertura minimo 42.30

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

- a. attività di promozione rivolte alle scuole strutturate stabilmente e potenziamento degli strumenti per la ricerca integrata
- b. sistemazione dell'angolo morbido nella sala bambini
- c. realizzazione di postazioni informatiche nelle sale: bambini, ragazzi, adulti ad accesso libero con creazione di "white list" siti consigliati e a navigazione libera
- d. introduzione di 4 poltrone per la visione in sede di film e di 4 sedute per l'ascolto di musica con potenziamento della sezione audio fonoteca e multimediale-
- e. potenziamento della sezione dedicata ai giovani collegata anche al multimediale

Con la messa in atto delle azioni sopra descritte e il consolidamento di quanto fino ad ora realizzato si vuole tendere a raggiungere i seguenti indici:

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

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

Standard di riferimento A.I.B. dal 25 al 40%

Valore dell'indice ANNO 2007: 19.60%

Valore obiettivo ANNO 2012: consolidamento del **20% e tendere al 25%**

INDICE DI PRESTITO → Prestiti / Abitanti

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

Standard di riferimento A.I.B. da 1.5 a 2.5

Valore dell'indice ANNO 2007: 2.29

Valore obiettivo ANNO 2012: 2.80

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

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

Standard di riferimento A.I.B. da 12.91€ a 18.08€

Valore dell'indice ANNO 2007: 17.23 € per abitante

Valore obiettivo ANNO 2012: 20,00 € per abitante

4. RISORSE PATRIMONIO DOCUMENTARIO

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

INDICE DELLA DOTAZIONE DOCUMENTARIA → (Dotazione documentaria / Abitanti)

Misura l'adeguatezza della dotazione documentaria

Standard di riferimento A.I.B. da 2 a 3

Valore dell'indice ANNO 2007: 4.44 per abitante

Valore obiettivo ANNO 2012: 5.00 per abitante

Sarà effettuato entro il 2012 il controllo inventariale di tutto il materiale e si collocheranno a magazzino i volumi non richiesti (secondo le regole SMUSI) in modo da rendere più fruibili i materiali a scaffale

SPESA ANNUA PER ACQUISTO NUOVI DOCUMENTI

Standard di riferimento A.I.B. da 200 a 250 documenti ogni 1.000 abitanti

Programma Triennale Regionale: 250 documenti ogni 1.000 abitanti

Spesa acquisto nuovi document ANNO 2007: € 24.235,57

Spesa acquisto nuovi documenti obiettivo ANNO 2012: € 40.000,00

Dato ricavato dal raggiungimento degli standard Regionali (250 acquisti ogni 1.000 abitanti) ipotizzando una spesa di € 10.00 per ogni documento.

Le raccolte della biblioteca pubblica sono una risorsa dinamica che necessita di essere periodicamente rinnovata con nuovi acquisti, capaci di intercettare i bisogni informativi dei cittadini, e con la pratica costante della revisione. Le indicazioni internazionali sottolineano che i tassi di acquisizione sono più significativi delle dimensioni di una raccolta. Da qui al 2012 ci muoveremo sulla base delle seguenti direttrici:

- Acquisto di classici in più copie sulla base delle valutazioni sistemiche.
- Ricercare documentazione sulla produzione di piccoli editori.
- Pulizia e manutenzione periodica dei documenti
- Creazione della sezione Documenti in lingua con particolare attenzione al francese con una dotazione minima di 100 documenti

5. SEDE DELLA BIBLIOTECA:

Comfort ambientale –Illuminazione:

- studio illuminotecnico della sala saggistica adulti e sistemazione delle luci.
- Potenziamento delle luci artificiali nell'Auditorium.

Superficie e articolazione degli spazi:

- sistemazione della stanza ex sede del Centro Operativo del Sistema Bibliotecario con la creazione di Audio-Video Fonoteca e di postazioni per la visione in sede di film e l'ascolto di musica.
- Sistemazione della zona d'ingresso con spostamento del banco prestiti e risistemazione dell'emeroteca e della zona d'esposizione del materiale multimediale.

6. PERSONALE:

INDICE DELLA DOTAZIONE DI PERSONALE → (Personale qualificato retribuito FTE¹ / Abitanti) x 2000
Misura l'adeguatezza della dotazione di personale rispetto all'utenza potenziale

Standard di riferimento A.I.B. da 0.70 a 1.20 ogni 2.000 abitanti

Valore dell'indice ANNO 2007: 0.62

Valore obiettivo ANNO 2012: 0.70

Fermo restando i vincoli in materia di assunzione del personale si tende entro il 2012 a raggiungere lo standard A.I.B.. Si sottolinea che il personale attualmente in servizio è in possesso di tutti i requisiti previsti dalle Linee Guida IFLA e Regionali.

LE DOMANDE PIÙ FREQUENTI RACCOLTE IN BIBLIOTECA

Indicazioni pratiche per avvicinarsi all'uso dei servizi di biblioteca, tratte dalla Carta della qualità dei servizi della Biblioteca di Sarezzo .

La Carta è consultabile presso la biblioteca o sul sito web del Comune

Come posso sapere quando la biblioteca è aperta?

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

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

Non sono mai entrato in biblioteca. Come posso fare?

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

Posso venire in biblioteca a studiare con i miei amici?

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

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

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

Che cosa posso trovare in biblioteca?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per quanto tempo posso tenere i documenti avuti in prestito?

Per i libri il prestito dura 30 giorni ed è rinnovabile per altri 30 (se il libro non è prenotato da altri utenti).
Per i periodici e i documenti multimediali (CD ROM e CD Audio, DVD, VHS,...) il prestito dura 7 giorni ed è rinnovabile per altri 7 (se il documento non è prenotato da altri utenti).

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

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

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

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

Posso prenotare un documento?

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

Cosa devo fare per ricevere aiuto in una ricerca?

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

Cosa devo fare per navigare in Internet?

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

L'iscrizione è gratuita. Il servizio è a pagamento il costo è di € 1.00 all'ora e le stampe in bianco nero formato A4 costano € 0.10. Il servizio è gratuito per i residenti possessori della Carta Oro del Comune di Sarezzo.

Posso fare fotocopie?

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

Come posso esprimere proposte d'acquisto?

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

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

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

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

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

La Carta, approvata dal Consiglio Comunale il 16 aprile 2009 è valida fino alla fine del 2012.

Come posso partecipare attivamente alla vita della biblioteca?

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