

Biblioteca Comunale di Lenola

CARTA DEI SERVIZI

Principi generali

I principi generali definitivi 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. La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, 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, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca pubblica costituisce un servizio di base la cui titolarità è in capo all'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscalità generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

Un indicatore significativo del grado di penetrazione del servizio di biblioteca nella sua comunità di riferimento è dato dal rapporto fra utenti reali/utenti potenziali

Principi di erogazione del servizio

Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per

esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Ogni fascia d'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 ad 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 e continuità

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 annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e 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 ed ampiamente comunicata al pubblico.

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

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 ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Una diffusione più capillare dei servizi di biblioteca può essere ottenuta con l'organizzazione di servizi extramurali (posti di prestito e di restituzione, servizi domiciliari per disabili ed anziani ecc).

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 ed 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.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede

La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile. L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è

fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).

L'esistenza di spazi esterni attrezzati è un ulteriore fattore di qualità: parcheggi, giardini.

Indicatori di efficacia:

superficie disponibile al pubblico per abitante mq; 100/4000

numero posti a sedere; 20

orario di apertura: secondo la seguente tabella:

orario invernale

dal lunedì al venerdì dalle 15,30 alle 19,30

orario estivo:

martedì, mercoledì e venerdì dalle 15,30 alle 19,30 – martedì e sabato dalle 9,30 alle 12,30

Raccolte documentarie e loro organizzazione

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Sono *utili indicatori* della adeguatezza della raccolta ai bisogni presunti della comunità di riferimento:

il numero di volumi per abitante: 15000/4000

il numero di periodici correnti per abitante: 25/4000

Il numero documenti sonori, video, multimediali per abitante: 233/4000

acquisti annui per abitante: 200/4000

percentuale di documenti a scaffale aperto sul totale dei documenti posseduti: 60%

rapporto unità catalogate/unità possedute 73%

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano 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 titolare, 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 bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Indicatore: Personale totale ogni 2000 abitanti: 5/2000;

Numero di bibliotecari professionali ogni 2000 abitanti 0,5

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.

La Biblioteca di Lenola fa parte del Sistema Bibliotecario Sud Pontino che consta complessivamente di 11 Biblioteche. I servizi offerti sono: prestito interbibliotecario, formazione del personale, attività culturali condivise.

Patto per la lettura che comprende i seguenti enti e cittadini:

Comune di Lenola
Biblioteca Comunale di Lenola
Istituto Comprensivo "Giovanni XXII"
Pro Loco Lenola
Associazione Culturale "Monti Ausoni"
Associazione Culturale "Zappe e Zeppe"
Associazione "Visit Lenola"
Associazione "Lenola Viva"
Cannone Francesca
Mastrobattista Pasqualino
Edicola "Totoedicola"
Venditti Ornella
Minguzzi Mariaberica
Roberta Magnifico
Studio associato di psicologia Magnifico
Compagnia Teatrale Quintetto D'A.

Collaborazione con la Biblioteca di Pastena afferente al sistema integrato frusinate.

La biblioteca di Lenola collabora con la scuola primaria di Lenola con le associazioni del territorio, il centro anziani.

Servizi

Molto elevato è il numero e molto varia la tipologia dei servizi erogati da una biblioteca pubblica, specie se inserita in una rete di cooperazione. Si è ritenuto opportuno indicare quelli più comuni al solo scopo di suggerire, a titolo esemplificativo, modalità di illustrazione e indicatori di qualità corrispondenti.

Servizi erogati con stabilità e regolarità

Consultazione e prestito; servizi di front office e back office; prestito interbibliotecario, locale e nazionale; eventi di lettura legati a ricorrenze; letture mensili dedicate alla fascia 0 – 6; laboratori disegno e musica.

Lettura e consultazione

La biblioteca pubblica 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 pubblica organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispone, organizza in particolare sale di lettura e di consultazione, una sezione riservata ai ragazzi delle diverse fasce di età, una collezione di periodici, di audiovisivi e di documentazione digitale locale e remota.

L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata rappresentano il modo particolare in cui le biblioteche pubbliche si propongono come mediateche.

tutti i cittadini hanno diritto alla consultazione e partecipazione agli eventi in forma totalmente gratuita, negli orari di apertura, o indicati dagli organizzatori.

tutti i cittadini hanno diritto alla consultazione del fondo Inghrao tranne sui testi indicati, soggetti a prenotazione.

non vi sono limitazioni allo studio con libri propri

Indicatori:

Indicatore di efficienza degli acquisti: tempo occorrente per rendere disponibile un libro richiesto da un utente o una novità editoriale uscita in libreria

Circa un mese

Indicatore di efficacia della raccolta: rapporto libri utilizzati/libri disponibili 84/14000

Indicatore di efficacia del servizio: incremento annuo di utenti media 84

Servizio di prestito

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. 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.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata può comportare l'esclusione dal servizio di prestito, il risarcimento della perdita subita e, se stabilito, anche una sanzione pecuniaria.

Indicare chi può iscriversi al prestito: residenti e non residenti di Lenola;

Cosa si può prendere e non prendere in prestito: tutto il patrimonio è disponibile al prestito;

Quante unità per quanto tempo: come da regolamento;

Quanto dura il prestito, se e come si rinnova: come da regolamento

Come avvengono i solleciti: tramite telefonata o messaggio whatsapp o sms

Le conseguenze del ritardo, eventuali multe, come si possono fare prenotazioni, come si viene avvisati, per quanto tempo il libro resta a disposizione come da regolamento al momento non sono applicate multe né sanzioni.

Servizi di consegna a domicilio sono organizzati per utenti costretti a casa. Ospedali, case di riposo, carceri e altri istituti sono serviti dalla biblioteca non solo per il prestito dei libri, ma anche per servizi di informazioni.

Per utenti non vedenti o portatori di handicap relativi alla capacità di leggere la biblioteca pubblica si attrezza per fornire materiali adeguati come audiolibri, libri a grandi caratteri, testi in Braille

Indicatori

Libri prestati/libri disponibili 84/9000

Incremento annuo di prestiti media 84 unità

Incremento annuo di utenti

Prestiti per abitante 84/4000

Numero iscritti / numero abitanti 4000/4000

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

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

Indicatori di efficienza: tempo di attesa per l'ottenimento del documento.

Il servizio è aperto a tutti i cittadini. la richiesta dell'utente viene acquisita dalla biblioteca comunale che ricerca sul catalogo del sistema bibliotecario sud pontino, successivamente sul catalogo del Lazio e poi nazionale. Viene inviata la richiesta a mezzo posta elettronica oppure telefono alla biblioteca che possiede il libro.

Successivamente al ricevimento del libro, è consegnato all'utente per la consultazione presso il proprio domicilio oppure per la consultazione in sede (clausola specificata dalla biblioteca prestante) la biblioteca comunale provvede alla spedizione alla biblioteca prestante a mezzo posta.

Allo stesso modo la biblioteca di Lenola riceve richieste di prestito interbibliotecario e procede senza oneri.

Servizio di riproduzione

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

Non più del 15% di riproduzione a volume, per la tutela del diritto d'autore. Le fotocopie sono da effettuarsi esternamente. Possiamo mettere lo standard quindi si possono fotocopiare tutti ad esclusione di alcuni testi molto antichi che si sciupano. Per testi particolarmente pregiati verrà valutata la richiesta ed eventualmente sarà effettuata la consultazione in presenza.

Servizio di informazione

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed 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. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, le registrazioni su supporto ottico o magnetico e i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti, ovvero mediante richiesta inoltrata per lettera, per telefono, per fax, per posta elettronica. Possono essere

organizzati servizi di informazione in campi specifici, per esempio collegati alle esigenze dell'economia locale (business information). Il servizio di informazione può comprendere funzioni di assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, le istituzioni locali, le organizzazioni sportive, educative, le attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità) possibilmente coordinato con gli altri uffici informazione del Comune e con l'URP.

La Carta dei servizi potrà indicare le modalità di richiesta e di risposta per quelle ricerche che, in ragione della loro complessità ed estensione, potrebbero pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente.

Servizi telematici e multimediali

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disk, videocassette, cd-rom). Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (cd-rom, banche dati) o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito.

La biblioteca ha in progetto l'organizzazione di attività di istruzione all'uso degli strumenti tecnologici di accesso all'informazione e ai documenti. Il personale sarà a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti.

Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

E parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti materiali e documenti

specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola.

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.

Sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce di età, laboratorio per le attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole, con distribuzione di materiale illustrativo specifico.

La Biblioteca offre un servizio di lettura 0-6 grazie alle volontarie di Nati per Leggere con cadenza mensile.

Eventi di lettura 6 – 10 legati a ricorrenze, sia in periodo scolastico che estivo.
Flessibilità nei tempi di restituzione del prestito.

Indicatori: percentuale libri (CD-Rom ecc) per ragazzi sul totale;

Stessi indicatori di servizio della parte generale applicati alla sola sezione "Ragazzi".

Libri prestati/libri disponibili

Incremento annuo di prestiti media 60 unità

Incremento annuo di utenti

Prestiti per abitante 60/1500

Numero iscritti / numero bambini e ragazzi 1500

Documentazione locale

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

La biblioteca possiede una sezione specializzata in storia locale, che comprende documenti relativi al Regno di Napoli preunitario, libri editi da associazioni culturali locali relativi al territorio sud pontino, libri di autori locali.

Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

Le biblioteche pubbliche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono raccolte speciali in lingua. Una speciale promozione della biblioteca viene effettuata verso i cittadini stranieri. La biblioteca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

La biblioteca possiede un buon numero di volumi in lingua inglese. altre lingue presenti in numero più limitato sono: francese, spagnolo, tedesco, ucraino, russo.

Eventi di lettura in due o più lingue.

stesse modalità per il prestito.

Servizi speciali

La biblioteca riserva attenzione a utenti con particolari problemi, ad esempio non vedenti, ipovedenti, utenti con limitazioni nell'uso degli arti, organizzando eventi di lettura in scrittura Braille.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e 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, ed altre iniziative editoriali.

Ogni anno vengono curate diverse presentazioni di libri legati a eventi culturali che promuovono la diffusione della cultura nella sua pluralità.

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine prefissato. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione, al Difensore Civico o all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Modi e forme per la richiesta di eventuali rimborsi.

Indicare con esattezza: il responsabile del procedimento, tempi e luoghi e modalità di presentazione della richiesta di rimborso, tempi di risposta.

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 e cognome.

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

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

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 un'apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito, disponibile in biblioteca.

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

La biblioteca pubblica annualmente:

1. il proprio bilancio di previsione;
2. il proprio piano esecutivo di gestione;
3. i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta;
4. i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
5. il conto consuntivo del precedente esercizio;
6. l'eventuale piano di sviluppo delle raccolte.

[Copyright AIB](#) 1999-05-23, ultimo aggiornamento 2000-06-13, a cura di [Elena Boretti](#)
URL: <https://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/bozzacarta.htm>

[AIB-WEB](#) | [Le Commissioni](#) | [Commissione biblioteche pubbliche](#)

approvata con deliberazione della Giunta comunale di Lenola n. del