

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA COMUNALE

La Biblioteca - Chi siamo

La Biblioteca è il centro informativo locale che rende disponibile ogni genere di conoscenza e d'informazione a tutti senza distinzione d'età, religione, sesso ed etnia, utilizzando tutti gli strumenti ed i supporti necessari. La Biblioteca di Bariano è un'istituzione culturale associata al Sistema Culturale Integrata della Bassa Pianura Bergamasca e quindi alla Rete Bibliotecaria Bergamasca.

La Biblioteca Comunale di Bariano, è un posto luminoso ed accogliente, inserito all'interno della stabile denominato Stallo Della Misericordia.

Il primo e il secondo piano di questo stabile ospitano i locali della biblioteca, che dispone varie aree dedicate allo studio, quattro postazioni pc per gli utenti, un'area morbida per i bambini e sale dedicate alle varie categorie letterarie. All'interno della struttura è disponibile il servizio gratuito di accesso alla rete Wi.fi.

Il patrimonio documentario della Biblioteca è collocato seguendo la Classificazione Decimale Dewey, che basa la collocazione dei libri secondo il loro contenuto intellettuale ed utilizzando i numeri decimali da 0 a 9.

Al primo piano sono disposte la narrativa, le sezioni di storia locale, opere in lingua originale, materiale multimediale.

La collezione comprende anche una sezione che rientra nell'area delle letture facilitate tra cui volumi a grandi caratteri, audiolibri e testi adatti a chi soffre di dislessia, rivolti sia al target adulto che minore. Vi è inoltre una fornita sezione dedicata alla fascia di utenti young adults.

Al secondo piano si trova la saggistica con volumi di filosofia, religione, scienze (pure e sociali), linguistica, arti, storia e geografia e i volumi a consultazione (enciclopedie, dizionari, etc...)

Che cos'è la Carta dei Servizi La Carta dei servizi è un **impegno scritto** con cui il Comune di Bariano:

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

La Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti.

Finalità e obiettivi

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

- * Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi OFFERTI DALLA BIBLIOTECA;
- * Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
- * Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- * Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;

* Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.

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

I principi sono:

Eguaglianza

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

Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e trasparenza

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

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

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

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

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

Impegni e garanzie

Il Comune di Bariano persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che misurano il livello di qualità offerto (ad esempio il tempo di attesa tra la domanda e l'erogazione di un servizio) monitorati a livello sistemico.

I rapporti con il cittadino

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami.

BIBLIOTECA COMUNALE DI BARIANO

Quali sono i servizi offerti?

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

- Costituzione italiana
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche

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

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

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

Accesso ai servizi: lettura e consultazione libere e gratuite

ACCESSO AI SERVIZI

Tutti hanno libero accesso ai servizi offerti dalla Biblioteca, previa iscrizione in modo libero e gratuito, presentando un documento d'identità valido.

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

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

Per i minori di 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà.

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

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

Orario di apertura

Il calendario dell'orario è affisso all'ingresso della Biblioteca e consultabile sul sito del comune, della rete bibliotecaria e sulla pagina Facebook. Si articola su un orario invernale (settembre – giugno) ed estivo (giugno - settembre).

ORARIO INVERNALE

ORARIO ESTIVO

Lunedì		14.30-17.30	Lunedì		15.00-18.00
Martedì		15.00-18.00	Martedì	9.00-11.30	
Mercoledì		15.30-17.30*	Mercoledì		17.00-20.00
Giovedì		15.00-18.00	Giovedì	9.00 - 11.30	
Venerdì		Chiuso	Venerdì		Chiuso
Sabato	9.30-12.00		Sabato	9.00-12.00	

* il primo mercoledì del mese l'apertura invernale è dalle ore 16.00 alle ore 20.00.

La Biblioteca chiude nei giorni festivi stabiliti per legge e secondo un calendario definito annualmente. Nei periodi delle feste natalizie, pasquali ed estive l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni.

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

Durante il periodo estivo la biblioteca rimarrà chiusa circa due settimane durante il mese di agosto.

Donazioni

La Biblioteca accetta donazioni di volumi di narrativa e saggistica, solo se in buono stato. Questi ultimi andranno a integrare il patrimonio della biblioteca oppure saranno destinati ad attività inerenti le finalità della stessa.

Informazioni, consulenza bibliografica, educazione all'uso

La Biblioteca fornisce un servizio di informazione attraverso consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione del catalogo elettronico on line, alla ricerca nei cataloghi delle altre biblioteche e nelle banche dati disponibili.

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

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

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

Promozione della lettura

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

- Letture tematiche
- Presentazioni letterarie

- Incontri con autori

Rapporti con gli utenti

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami.

Prestiti

Il prestito dei documenti messi a disposizione del pubblico è gratuito. Il prestito è concesso a tutti coloro che si presentano con la Carta Regionale dei Servizi e che si siano iscritti presso una qualunque delle biblioteche della Rete Bibliotecaria Bergamasca.

Il numero dei prestiti consentito è di 25 volumi e/o fino a 5 materiali multimediali contemporaneamente. La durata del prestito è di un mese, rinnovabile per un altro mese, per un massimo di tre volte, se sul volume non esistono prenotazioni. Per quanto riguarda il prestito dei materiali multimediali il prestito è di una settimana, rinnovabile per un massimo di tre volte, qualora il titolo non sia prenotato.

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

* i dizionari, gli atlanti e le enciclopedie etc. che rimangono comunque consultabili in sede.

Prestiti Interbibliotecari

La Biblioteca Comunale di Bariano è associata alla Rete Bibliotecaria Bergamasca. Pertanto, se un volume non è presente dalla biblioteca, può essere richiesto alle altre biblioteche del territorio, con un'attesa prevista di circa una settimana, ma variabile a seconda dell'indice di richiesta e della disponibilità dell'opera desiderata. Il passaggio del corriere che trasporta i volumi avviene ogni lunedì e mercoledì.

Impegno per il miglioramento della qualità del servizio di prestito

* La Biblioteca si impegna a sollecitare mensilmente il rientro dei prestiti scaduti.

* La Biblioteca si impegna a monitorare l'affluenza negli orari mattutini e pomeridiani al fine di una migliore articolazione dell'orario.

Impegni dei lettori

* I lettori sono responsabili della conservazione dei materiali ricevuti in prestito e in consultazione dalla Biblioteca.

* Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano inutilizzabile il documento, il lettore è tenuto al riacquisto. Se il documento è fuori commercio, il lettore dovrà riacquistare un titolo di pari valore e argomento.

La mancata restituzione dei documenti ricevuti in prestito, comporta:

- Il blocco di 30 gg dell'utenza
- Il riacquisto del libro secondo le regole sopra descritte

Tali regole vengono applicate anche in caso di danneggiamento dei testi.

La ritardata o mancata consegna dei libri, nonché il loro danneggiamento, viene comunicata all'utente dall'addetto della Biblioteca.

Prenotazioni

I libri che risultano già a prestito al momento della richiesta possono essere prenotati. Dalla comunicazione della disponibilità del volume, al suo ritiro e consegna, non devono passare più di sette giorni.

Sala studio

La biblioteca dispone di una sala studio situata al piano secondo destinata agli studenti delle scuole primarie di secondo grado e agli universitari. L'accesso è aperto a tutti. La sala studio segue gli orari di apertura della biblioteca.

PC

La biblioteca dispone di un punto informatico dotato di quattro postazioni. L'accesso è libero e gratuito, ed avviene tramite iscrizione. Durante l'anno vengono organizzati corsi gratuiti di alfabetizzazione digitale.

Impegni della Biblioteca

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

La Biblioteca si impegna a sollecitare mensilmente il rientro dei prestiti scaduti.

Funzioni della Biblioteca

La Biblioteca è un'istituzione culturale nata per promuovere la lettura, la cultura, l'integrazione, il dialogo, il confronto e la socializzazione. A tale scopo organizza incontri letterari, serate tematiche, corsi di alfabetizzazione informatica e altre attività culturali.