



Comune di Sala Bolognese

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE DI SALA BOLOGNESE





Comune di Sala Bolognese



REALIZZATO A CURA DI:

Comune di Sala Bolognese

Biblioteca Comunale

Gruppo di lavoro composto da:

Chiara Casoni

Erica Regazzi

Massimiliano Schiavina

COORDINAMENTO PROGETTO

Bruno Susio

Il progetto è stato gestito da Futura S.p.A.

PRIMA EDIZIONE: dicembre 2007

Indice

Presentazione pag. 2

INTRODUZIONE



1. Che cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca pag. 3
2. Principi generali di erogazione del servizio pag. 4
3. Finalità e missione della Biblioteca comunale pag. 6

SERVIZI, IMPEGNI E GARANZIE



1. Caratteristiche del servizio bibliotecario pag. 8
2. I servizi della Biblioteca comunale pag. 11
3. Gli standard e gli impegni di qualità pag. 14

I RAPPORTI CON I CITTADINI



1. L'informazione e l'ascolto pag. 17
2. La valutazione dei servizi da parte dei cittadini
3. Suggerimenti e reclami pag. 18
4. Diritti e doveri pag. 19

INFORMAZIONI UTILI



1. Accesso ai servizi: cosa fare per... pag. 20
2. Recapiti ed orari da ricordare pag. 26

SCHEDE ALLEGATE



1. I progetti speciali
2. I risultati dell'indagine di soddisfazione dei cittadini
3. Informazioni e aggiornamenti
4. Tariffe dei servizi a pagamento

PRESENTAZIONE

La Biblioteca di Sala Bolognese è parte integrante di una struttura polifunzionale che progetta e promuove eventi di interesse culturale tesi a sostenere il diritto alla conoscenza e all'informazione della comunità.

L'Amministrazione Comunale considera prioritaria la soddisfazione degli utenti e sulla base di questo principio ha iniziato un **progetto di qualità dei servizi** finalizzato a corrispondere, in un miglioramento continuo, le aspettative di chi ne fruisce.

L'ascolto della "voce del cittadino" è al centro di questo progetto concretizzatosi nella stesura della Carta dei servizi che qui presentiamo.

La Carta dei servizi è uno strumento fondamentale in cui la Biblioteca presenta i suoi servizi e dichiara gli obiettivi che s'impegna a raggiungere, chiamando il cittadino a svolgere un ruolo propulsivo e di controllo.

E' un patto tra Biblioteca e utenti, che contiene impegni reciproci e regole trasparenti.

Siamo convinti che l'accrescimento del servizio sia realizzabile con l'impegno comune e la massima collaborazione.

*L'Assessore alla Cultura
Luciano Collina*

INTRODUZIONE

1. Che cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Sala Bolognese

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale descrive i principi fondamentali, le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca del Comune di Sala Bolognese e le garanzie che sono offerte alla comunità locale, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

La Carta, a carattere volontaristico, si ispira alla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994* che dispone i “principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici” e alla *Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 18 del 24.03.2000* “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”.

E' uno strumento con validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto indicato.

Oltre ad una parte permanente in cui viene descritta la Biblioteca Comunale, la Carta comprende anche alcune schede riportanti dati ed informazioni che possono variare con maggiore frequenza nel tempo.

A differenza della Carta, queste schede non hanno validità pluriennale e possono essere rinnovate e ridistribuite periodicamente.

2. Principi generali di erogazione del servizio

Il servizio bibliotecario del comune di Sala Bolognese è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione e formazione permanente dei cittadini.

La Biblioteca garantisce il rispetto dei principi sotto riportati e ritiene che il miglior servizio ai cittadini si possa realizzare attraverso l'impegno comune, nella convinzione che la reciproca collaborazione sia a garanzia del miglioramento continuo del livello qualitativo del servizio.

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

Uguaglianza

La Biblioteca eroga i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti i cittadini, a prescindere da sesso, età, orientamento sessuale, razza, 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 abilità diversa.

Partecipazione

Il cittadino ha diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato il servizio bibliotecario, le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Il cittadino può contribuire alla realizzazione dei progetti presentando proposte personali e la Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Il personale della Biblioteca e il Funzionario Responsabile saranno disponibili a confrontarsi con le idee e le proposte avanzate al fine di favorire la collaborazione tra Istituzione e cittadini per il continuo e costante miglioramento dei servizi offerti.

Imparzialità

Il cittadino ha diritto ad un trattamento imparziale, giusto e obiettivo nelle diverse situazioni che si presentano.

In tale ottica vengono interpretate le singole norme che regolano l'attività di erogazione dei servizi.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Chiarezza e trasparenza

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

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca comunale, quale obiettivo prioritario, persegue il continuo miglioramento dei propri servizi, ispirando il proprio funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati) per la più completa e puntuale soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

Il cittadino ha diritto di avere garantito il rispetto degli standard stabiliti dalla seguente carta. Il personale in servizio conforma il proprio comportamento e il proprio stile di lavoro a tali principi.

Continuità, sicurezza e accessibilità del servizio

Il cittadino ha diritto alla continuità e regolarità nell'erogazione del servizio. Eventuali cambiamenti o interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza; verranno adottate, inoltre, tutte le misure per ridurre il disagio e per la ripresa tempestiva dei servizi.

La Biblioteca effettua orari di apertura che tengono in considerazione le esigenze della comunità.

Modifiche all'orario indicato saranno riportate come aggiornamenti nelle schede periodiche allegate alla Carta.

3. Finalità e missione della Biblioteca comunale

Con la Carta del servizio Biblioteca desideriamo impostare la nostra azione, sulla base di un piano durevole, globale e comune, ispirandoci ai principi fondamentali che regolano il ruolo della Biblioteca pubblica contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA* (International Federation of Library Association and Institutions), *nel Manifesto dell'UNESCO per le biblioteche pubbliche* (1994) e nel *Comunicato di Leuven* dell'agosto 1998 (emesso da Pubblica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea).



CASA DELLA CULTURA

I fini e gli obiettivi concreti che ci proponiamo di non disattendere nei prossimi anni sono:

1. garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica;
2. sostenere la formazione per tutto l'arco della vita, costituendo un punto di riferimento per l'approfondimento e la valorizzazione delle diverse culture e contribuendo allo stesso tempo ad accrescere la consapevolezza della nostra eredità culturale nelle generazioni future, anche attraverso attività di documentazione della storia e della realtà locale;
3. proporci come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile;
4. favorire in maniera significativa il grado di penetrazione del servizio bibliotecario nella nostra comunità, riducendo progressivamente il rapporto tra utenti reali e utenti potenziali.



SERVIZI, IMPEGNI E GARANZIE

1. Caratteristiche del servizio bibliotecario

Sede

La Biblioteca è situata al primo piano della Casa della Cultura; comprende una Sala lettura e una Sala ragazzi dislocate in locali separati e prospicienti.

Nella Sala lettura è raccolto il patrimonio documentario per adulti e vi si trovano il bancone per il servizio di prestito e di reference e l'Area multimediale, in cui sono disponibili le postazioni per l'accesso alla Rete Internet.

La Sala ragazzi, è stata realizzata a settembre 2006 per offrire agli utenti più giovani un luogo per la lettura e la consultazione piacevole e accattivante, con arredi adatti alle loro esigenze e, congiuntamente, rendere i locali per lo studio e la consultazione degli adulti più silenziosi.

Una zona della Sala ragazzi è stata attrezzata con materassi e cuscini per avvicinare ai libri e accogliere in uno spazio sicuro anche i piccolissimi.

L'edificio non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate.

Gli spazi sono puliti, confortevoli, accoglienti e funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

La biblioteca è facilmente raggiungibile con gli autobus n. 81/91; è dotata di ampio parcheggio ed è circondata da vaste aree di verde pubblico attrezzate con giochi per bambini.

Personale

Il personale della biblioteca è costituito da:

- 1 Responsabile Il Area Servizi alla Persona
- 1 Istruttore Amministrativo addetto ad attività culturali
- 1 Bibliotecario

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.



SALA RAGAZZI: ANGOLO MORBIDO

Patrimonio documentario

Il patrimonio della Biblioteca 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 e sono direttamente accessibili al pubblico.

La Biblioteca acquisisce, raccoglie e rende fruibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei testi tenga conto delle esigenze rese manifeste dagli utenti.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Nell'intento di fornire a tutta la cittadinanza l'informazione di base, la Biblioteca mette a disposizione anche l'accesso a nuovi servizi informativi multimediali come Internet, banche dati, cd-rom.

Il patrimonio bibliografico viene incrementato ogni anno di nuovi titoli e novità editoriali.

La Sezione adulti si divide tra narrativa di autori italiani e stranieri e testi di saggistica sulle varie materie e discipline ordinati secondo il sistema di Classificazione Decimale Dewey.

La Sezione adulti comprende una Sezione locale che raccoglie e conserva pubblicazioni che documentano la storia, la cultura, la società e l'ambiente del territorio regionale e comunale.

Inoltre, è a disposizione una Sezione quotidiani e periodici (emeroteca) in cui si possono trovare quotidiani e riviste su vari argomenti di interesse generale.

La Sezione ragazzi articola invece il patrimonio (rivolto a bambini e ragazzi d'età compresa tra 0 e 14 anni) tra opere di narrativa (che seguono una classificazione per genere e fasce d'età: primi libri, storie e racconti illustrati, romanzi, gialli, fumetti, etc.) e testi di divulgazione classificati secondo la Classificazione Decimale Dewey.

Sono poi disponibili vhs e dvd per ragazzi e adulti divisi tra film, animazione, documentari e opere di divulgazione.

2. I servizi della Biblioteca comunale

Il servizio Biblioteca del Comune di Sala Bolognese è investito di una serie di attribuzioni e compiti istituzionali di notevole estensione e di fondamentale importanza per la collettività.

Gli ambiti di intervento del servizio sono orientati alla promozione della lettura, alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla crescita culturale e professionale dei cittadini, alla documentazione della storia della tradizione locale.



PATRIMONIO DOCUMENTARIO SEZIONE ADULTI

Nel prospetto sottostante si evidenziano i principali servizi e campi di intervento:

SERVIZIO	DESCRIZIONE
LETTURA E CONSULTAZIONE	<p>Patrimonio documentario organizzato in sezioni (adulti, ragazzi, quotidiani e periodici, sezione locale, multimediale, etc.) collocato a scaffale aperto e accessibile in modo diretto dagli utenti.</p> <p>Catalogo elettronico collettivo, consultabile dalle postazioni multimediali, che consente di accedere al patrimonio informativo delle biblioteche di Bologna e provincia.</p> <p>Postazioni di lettura, consultazione, studio e ricerca disponibili al pubblico.</p>
PRESTITO	<p>Servizio prestito libero e gratuito (previa iscrizione al servizio bibliotecario) di libri, riviste, video, dvd, cd e cd-rom.</p> <p>Servizio di prestito interbibliotecario: l'utente può accedere a materiali posseduti da altre biblioteche anche a livello nazionale.</p>
CONSULENZA E INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA	<p>Assistenza e orientamento nel reperimento delle informazioni bibliografiche.</p> <p>Redazione di bibliografie a richiesta.</p>
SERVIZI TELEMATICI E MULTIMEDIALI	<p>Accesso al catalogo on-line.</p> <p>Postazione per il collegamento a banda larga alla rete Internet.</p> <p>Assistenza alla navigazione Internet.</p>

SERVIZIO	DESCRIZIONE
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' CULTURALI	<p>Iniziative di promozione alla lettura rivolte alle scuole del territorio e alle varie fasce d'età.</p> <p>Supporto informativo rispetto a iniziative culturali e notizie del territorio.</p> <p>Attività culturali per la crescita e la formazione permanente.</p> <p>Iniziative di valorizzazione dei materiali di documentazione locale e degli aspetti della storia e della cultura del territorio.</p> <p>Promozione di pubblicazioni e bibliografie.</p>
SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE	<p>Riproduzione in fotocopia di materiali documentari nel rispetto delle vigenti norme sul diritto d'autore. **</p>
SERVIZI ON-LINE www.comune.sala-bolognese.bo.it	<p>Catalogo della Biblioteca, novità mensili, lista raccolte multimediali, news, proposte della Biblioteca, modulistica, Regolamento, Carta dei Servizi</p>

** Il servizio di foto riproduzione è a pagamento secondo le tariffe riportate nelle schede allegate in calce.

1. Gli standard e gli impegni di qualità

GLI STANDARD

Per garantire una buona erogazione del Servizio Biblioteca, sono stati definiti degli 'standard' di riferimento per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte.

Per 'standard' si intendono degli indicatori che misurano l'attività svolta dal Servizio Biblioteca, utilizzati come valori di riferimento per il mantenimento dei livelli di qualità garantiti alla cittadinanza, nonché il rispetto dei principi fondamentali previsti da questa Carta.

Per avvalorare il senso di ascolto e attenzione al cittadino sotteso alla stesura di questa Carta, in particolari casi di seguito indicati, qualora non vengano rispettati gli standard di qualità promessi, sono previste forme di indennizzo per il cittadino, secondo le modalità riportate al paragrafo "Suggerimenti e reclami" della presente Carta.



POSTAZIONE MULTIMEDIALE

Di seguito si riportano i servizi offerti per evidenziare, per ognuno di essi, gli standard garantiti:

ATTIVITA'/PRODOTTO	DESCRIZIONE DELLO STANDARD	VALORE PREVISTO
VALORIZZAZIONE ED INCREMENTO DEL PATRIMONIO BIBLIOTECARIO	Numero minimo annuale di nuove acquisizioni (libri, materiali multimediali, etc.).	200 Acquisizioni annue
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI DOCUMENTI IN PRESTITO	Tempestività di avviso della disponibilità del documento prenotato.	Entro 3 giorni lavorativi
SERVIZIO DI REFERENCE (elaborazione bibliografie, reperimento informazioni, etc.) **	Tempestività della risposta.	Entro 5 giorni lavorativi
SERVIZI TELEMATICI	Numero di postazioni attive per l'accesso a Internet.	Almeno 80 %
INTERVENTI DI PROMOZIONE LETTURA PER LE SCUOLE	Numero annuale di interventi per ogni grado di scuola.	Almeno 2 interventi annui
ACQUISTO OPERE SUGGERITE DAGLI UTENTI	Percentuale accoglimento	80%
STRUMENTI DI ATTENZIONE TANGIBILE NEI CONFRONTI DELL'UTENTE	Questionario di gradimento e soddisfazione.	Sì

** Per questo standard è previsto un indennizzo come indicato nella sezione C.

Obiettivo dell'Amministrazione è di migliorare progressivamente gli standard di qualità proposti.

I NOSTRI IMPEGNI :

INCREMENTO E AGGIORNAMENTO DEL PATRIMONIO LIBRARIO E ASCOLTO DELLE RICHIESTE DELL'UTENZA	L'Amministrazione Comunale si impegna ad incrementare e aggiornare continuamente il patrimonio documentario e a considerare le richieste di acquisto proposte dagli utenti. In Biblioteca sarà a disposizione degli utenti un modulo di richiesta specifico. L'elenco delle novità sarà consultabile in Biblioteca e sul sito internet comunale.
MIGLIORAMENTO DELL'AMBIENTE E DEL CONFORT DEI LOCALI	L'Amministrazione Comunale persegue l'obiettivo di migliorare la qualità degli ambienti rendendo più silenziosi, confortevoli e adeguati gli spazi a disposizione con opportune soluzioni tecniche per una sempre migliore fruizione del servizio da parte dell'utenza.
ATTENZIONE ALLE ESIGENZE DEI GIOVANI LETTORI	La Biblioteca si impegna ad avere un'elevata e costante attenzione verso i lettori più giovani nel predisporre spazi, materiali e iniziative a loro rivolte.
PROFESSIONALITA' E COMPETENZA DEL PERSONALE	Il personale della Biblioteca comunale è costantemente aggiornato e preparato sulle novità più importanti del settore librario e partecipa a corsi di aggiornamento periodici.
SPECIALIZZAZIONE DELLA BIBLIOTECA DI SALA BOLOGNESE	La Biblioteca di Sala Bolognese si impegna, nel contesto della Zona bibliotecaria di TerreD'Acqua, a incrementare e specializzare il materiale documentario inerente la tematica delle "acque".
POTENZIAMENTO AREA MULTIMEDIALE	La Biblioteca di Sala Bolognese si impegna, ad aumentare il numero delle postazioni Internet e multimediali e ad incrementare il patrimonio documentario multimediale.

I RAPPORTI CON I CITTADINI

1. L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministero della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario dell'Amministrazione.

Per sviluppare la cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare il dialogo tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce, sono state istituite diverse modalità per raccogliere e monitorare le opinioni e il giudizio dei cittadini sul suo funzionamento:

- 1) periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza;
- 2) analisi di tutte le segnalazioni ed opinioni giunte al servizio;
- 3) verifica delle cosiddette non-conformità: in quali casi e quante volte non si sono rispettati gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

2. La valutazione del servizio da parte dei cittadini

La Biblioteca comunale di Sala Bolognese effettua periodicamente indagini per rilevare il punto di vista dei cittadini. I risultati delle indagini vengono pubblicati e resi noti alla cittadinanza e servono per programmare i diversi livelli di miglioramento del servizio.

3. Suggerimenti e reclami

Gli uffici interessati sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazione 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.

I reclami devono essere inviati all'Ufficio Segreteria del Comune di Sala Bolognese "Sportello Reclami e Suggerimenti" Piazza Marconi n° 1 – 40010 Sala Bolognese (BO) per posta o via posta elettronica all'indirizzo e-mail:
comune@comune.sala-bolognese.bo.it

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo.

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.

Indennizzo

Nel caso di non rispetto di standard per cui è dovuto l'indennizzo, si prevedono le seguenti forme di rimborso:

- buono per 50 fotocopie gratuite.
- una pubblicazione o materiale multimediale di interesse locale.

4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione locale deve:

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

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi disponibili;
- 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, 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;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Dunque, i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti per gli utenti, i doveri di ciascun utente, in diritti della comunità.

INFORMAZIONI UTILI



PUNTO PRESTITO E INFORMAZIONI

1. Accesso ai Servizi: cosa fare per...

Di seguito si riportano alcune indicazioni utili al cittadino per una migliore fruizione dei servizi offerti.

COSA DEVO FARE PER USUFRUIRE DEL SERVIZIO DI PRESTITO?

Il cittadino interessato può iscriversi gratuitamente al prestito se residente nei Comuni della Provincia di Bologna e delle Province limitrofe o se vi ha attività continuativa di studio o lavoro.

Per ottenere l'abilitazione al prestito deve presentare un documento di identità valido e compilare un modulo di iscrizione.

MINORI: fino al compimento dei 18 anni si richiede l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri detenga la potestà genitoriale. L'autorizzazione deve essere firmata in presenza del personale della biblioteca o accompagnata da fotocopia di un documento di identità. L'iscrizione avviene con le stesse modalità stabilite per gli adulti.

I diversamente abili o i degenti possono iscriversi tramite un delegato, presentando una delega scritta e un documento valido, anche in fotocopia, sia del delegante che del delegato.

Il prestito dei libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

QUANTI DOCUMENTI POSSO AVERE IN PRESTITO E PER QUANTO TEMPO?

Possono essere presi in prestito contemporaneamente fino a 3 documenti. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e i periodici e di 7 giorni per le opere multimediali.

E' possibile prorogare la durata del prestito per ulteriori 15/7 giorni facendone richiesta, anche telefonicamente, prima della scadenza del prestito stesso. Tale richiesta può essere respinta se nel frattempo il libro è stato prenotato da un altro utente.

E' possibile prenotare documenti in prestito; quando il documento è disponibile l'utente viene avvisato telefonicamente.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri neppure a titolo provvisorio.

L'utente è ritenuto responsabile delle opere prese in prestito.

POSSO RICHIEDERE UN LIBRO POSSEDUTO DA UN'ALTRA BIBLIOTECA?

L'utente, qualora la Biblioteca non possieda il materiale desiderato, può usufruire del prestito interbibliotecario facendo richiedere il documento ad altre biblioteche nazionali, impegnandosi a farsi carico degli eventuali rimborsi imposti dalla biblioteca concedente.

COSA DEVO FARE PER UTILIZZARE I SERVIZI INFORMATICI E ACCEDERE A INTERNET?

L'accesso alle postazioni informatiche è gratuito ed è consentito agli utenti iscritti al servizio di prestito, dopo aver compilato l'apposito modulo di iscrizione, aver preso visione, approvato e firmato le norme che regolano il servizio.

Per i MINORI è necessaria l'autorizzazione da parte di un genitore o di chi altri detenga la potestà genitoriale, presa visione delle norme e delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete. L'autorizzazione deve essere firmata in presenza del personale della biblioteca e accompagnata da fotocopia di un documento di identità.

COME POSSO FARE RICERCHE TEMATICHE?

L'utente può effettuare autonomamente sia ricerche a scaffale sia utilizzando il catalogo disponibile presso le postazioni PC in biblioteca.

In alternativa ci si può rivolgere al bancone dei prestiti e chiedere assistenza al personale della Biblioteca.

P OSSO INOLTARE PROPOSTE DI ACQUISTO O ALTRI SUGGERIMENTI?

L'utente, nel caso desideri effettuare richiesta di acquisto di un documento, deve compilare l'apposito modulo, indicando titolo, autore o regista dell'opera ed editore o casa di distribuzione. La Biblioteca valuterà la pertinenza del documento in relazione alle proprie raccolte e le opportunità economiche dell'acquisizione.

Per suggerimenti inerenti il servizio bibliotecario, occorre effettuare segnalazioni per iscritto, sempre su stampati prestabiliti.

P OSSO DONARE DOCUMENTI ALLA BIBLIOTECA?

Il cittadino può donare alla Biblioteca documenti compilando preventivamente l'apposito modulo.

La Biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere proposte nel proprio catalogo, se destinarle a progetti di book-crossing o se donarle ad altri enti per iniziative di beneficenza

P OSSO RICEVERE INFORMAZIONI SULLE INIZIATIVE PROMOSSE DALLA BIBLIOTECA E DAL SERVIZIO CULTURA?

I cittadini possono ricevere informazioni sulle iniziative culturali direttamente nella propria casella di posta elettronica, spedendo una e-mail all'indirizzo:

cultura@comune.sala-bolognese.bo.it.

S E LA BIBLIOTECA NON POSSIEDE IL DOCUMENTO CHE STO CERCANDO, POSSO SAPERE IN QUALE ALTRA BIBLIOTECA SI TROVA?

La Biblioteca, per favorire la circolazione dell'informazione, dispone di un catalogo elettronico collettivo (OPAC Sebina) di tutto il patrimonio delle biblioteche del Polo bolognese. Si tratta di un Catalogo aggiornato in tempo reale e consultabile anche in rete al sito:

<http://opac3.cib.unibo.it/opac/sebina/aubo>

La ricerca può essere effettuata autonomamente dalle postazioni della Biblioteca.

In alternativa ci si può rivolgere al bancone dei prestiti e chiedere assistenza al personale della Biblioteca. Il bibliotecario svolge la ricerca ed è disponibile a fornire nozioni di base per la consultazione del Catalogo.

S E ACCEDO AL SERVIZIO MULTIMEDIALE COSA POSSO E COSA NON POSSO FARE?

Per garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature messe a disposizione degli utenti, è vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software o dell'hardware delle macchine in dotazione e, salvo precisa autorizzazione da parte del responsabile, installare alcun tipo di software aggiuntivo o simili (videogiochi, ecc.).

Dalle postazioni dell'Area Multimediale è possibile navigare in Internet, gestire messaggi di posta elettronica, salvare documenti su floppy disk o cd, utilizzare programmi di video scrittura, fogli di calcolo, data base, o altri applicativi installati dal personale, leggere cd-rom non auto installanti.

E' possibile la stampa da PC. La carta è a carico della Biblioteca solo per utilizzo didattico educativo; qualora un utente desideri stampare documenti o immagini per uso personale (tesi, relazioni, fotografie...) dovrà premunirsi della carta necessaria, avvisando il bibliotecario per avere le necessarie istruzioni.

Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

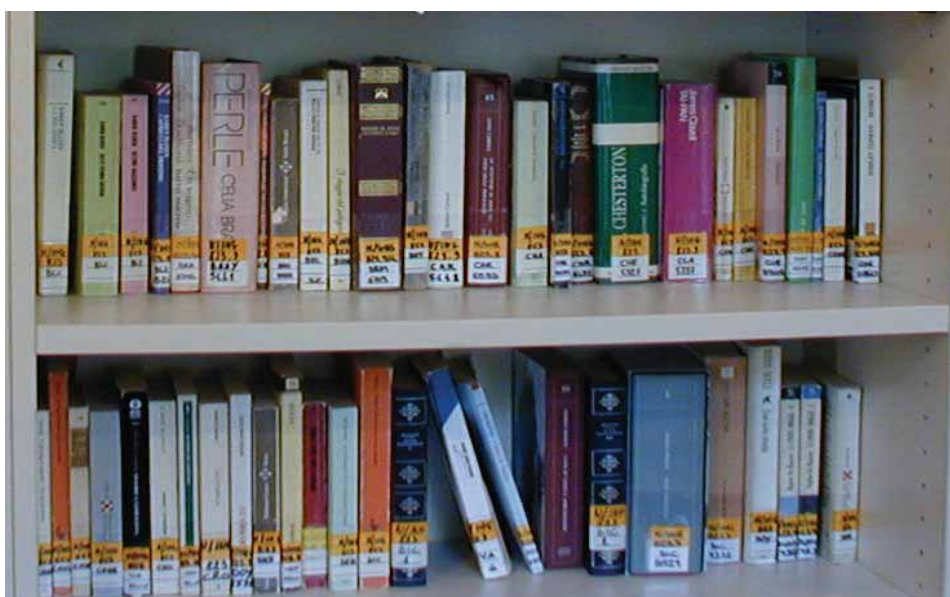
L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet.

Non è possibile scaricare software che violino il copyright, né brani musicali.

Non è possibile scaricare suonerie per cellulari o file MP3. Non si possono effettuare telefonate virtuali, né attivare sessioni FTP, salvo autorizzazione del personale.

Ai minori è vietato l'uso di chat-line e news-group.

In caso di acquisti on-line, i gestori del servizio non si assumono nessuna responsabilità per transazioni insicure o errate.



PATRIMONIO COLLOCATO A SCAFFALE APERTO

RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

Biblioteca Comunale Sala Bolognese

Piazza Marconi, 5

40010 – Padulle di Sala Bolognese

tel. : 051-6822541

fax : 051-829182

biblioteca@comune.sala-bolognese.bo.it

www.comune.sala-bolognese.bo.it

Orario di apertura :

Martedì 9.00 – 13.00 e 14.30 – 19.00

Giovedì 9.00 – 13.00 e 14.30 – 19.00

Sabato 9.00 - 13.00

Nel periodo estivo e durante le festività possono essere effettuate riduzioni temporanee dell'orario e/o dei servizi.

Uguali limitazioni sono possibili per particolari esigenze tecniche o logistiche.

Ogni variazione verrà tempestivamente comunicata al pubblico.

ALTRI RECAPITI UTILI

Ufficio Cultura:

tel. : 051-6822535

cultura@comune.sala-bolognese.bo.it



BIBLIOTECHE ZONA INTERBIBLIOTECARIA “TERRE D’ACQUA”:

Biblioteca “E. De Amicis” / Anzola Emilia

piazza Giovanni XXXII / 40011 Anzola dell’Emilia BO

tel: 051 - 6502222

fax: 051 - 6502223

biblioteca@anzola.provincia.bologna.it

Biblioteca “Biblioreno” / Calderara di Reno

via Roma, 27 / 40012 Calderara di Reno BO

tel: 051 - 721744

fax: 051 - 6468268

bibcalde@fox.cib.unibo.it

Biblioteca comunale / Crevalcore

Via Persicetana, 226 / 40014 Crevalcore BO

tel: 051 - 981594

fax: 051 - 6803580

biblioteca@comune.crevalcore.bo.it

Biblioteca “G.C.Croce” / San Giovanni

Piazza Garibaldi, 7 / 40017 San Giovanni in Persiceto BO

tel: 051 - 6812961

fax: 051 - 827017

croce@cib.unibo.it

Biblioteca comunale / Sant’Agata Bolognese

Via Circondaria est 23 / 40019 Sant’Agata Bolognese BO

tel: 051 - 957720

fax: 051 - 6818950

bibliosantagata@virgilio.it



Comune di Sala Bolognese



BIBLIOTECA COMUNALE

Piazza Marconi, 5

40010 PADULLE di Sala Bolognese (Bo)

[tel] **051.6822541**

[mail] biblioteca@comune.sala-bolognese.bo.it

[trasporto pubblico] Bus n. 91

La Biblioteca è situata al primo piano della Casa della Cultura. E' dotata di ampio parcheggio ed è circondata da vaste aree di verde pubblico attrezzate con giochi per bambini. L'edificio non ha barriere architettoniche, è fornito dei migliori arredi e di attrezzature e tecnologie adeguate.



ORARI D'APERTURA

Martedì	9.00 - 13.00	14.30 - 19.00
Giovedì	9.00 - 13.00	14.30 - 19.00
Sabato	9.00 - 13.00	

PROGETTI SPECIALI:

BOOKCROSSING

Dal 2006 è stato avviato un progetto di Bookcrossing inserito nell'ambito dell'iniziativa "*Fili di parole*" promossa dalla Zona bibliotecaria Associazione intercomunale TerreD'Acqua.

Il Bookcrossing vuole essere un modo per trasformare il mondo in una grande biblioteca in cui i libri siano liberi di circolare passando di mano in mano senza mai fermarsi. L'obiettivo è quello di far sì che i libri non restino fermi su uno scaffale ma letti, sfogliati, amati od odiati...

Il Bookcrossing nasce con l'obiettivo di promuovere la libera circolazione dei libri e prevede che i libri siano "abbandonati" in luoghi pubblici dove si pensa possano incontrare nuovi lettori e proseguire il loro viaggio nel mondo.

Essendo la prima esperienza per il nostro territorio, abbiamo pensato che fosse più proficuo individuare dei *punti di bookcrossing riconoscibili*, allestiti periodicamente, con l'auspicio che possano diventare un riferimento per i cittadini.

Per saperne di più
sul bookcrossing visita il sito:
www.bookcrossing-italy.com

PUNTI BOOKCROSSING NEL TERRITORIO:

Poliambulatorio - Padulle
Poliambulatorio - Sala
Poliambulatorio - Osteria Nuova
Palestra - Padulle
Casa della Cultura - Padulle

RISULTATI DELLE RILEVAZIONI PERIODICHE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Comune di Sala Bolognese ha realizzato, nel corso del 2006, un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi Biblioteca e Cultura con l'obiettivo di migliorare continuamente gli standard di qualità dei servizi offerti e di effettuare le scelte di miglioramento che soddisfano maggiormente le esigenze dell'utenza. L'indagine è stata realizzata sottoponendo ai cittadini un questionario in cui si chiedeva di esprimere un giudizio sul servizio offerto dal Comune.

Dall'indagine realizzata sono emersi i risultati riportati nei grafici sottostanti.

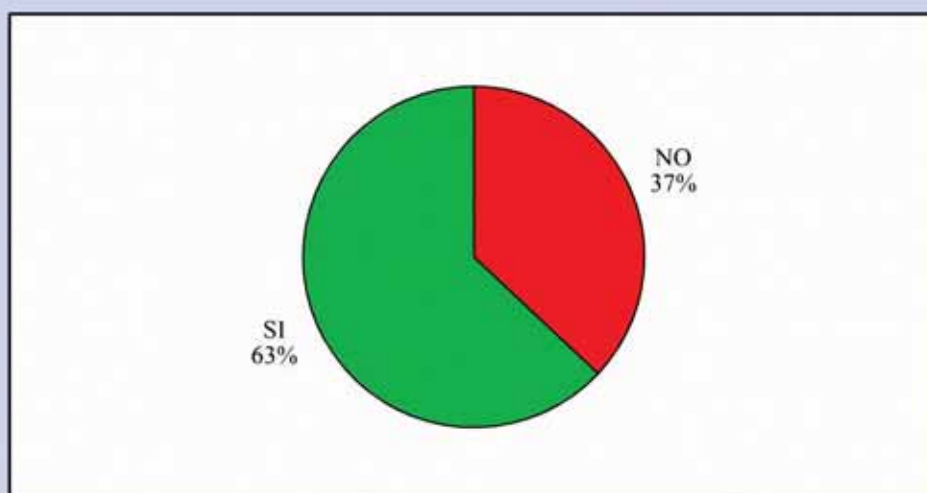
Utente tipo: femmina tra i 10 e i 14 anni di Padulle che frequenta il servizio per prestito libri per lettura personale

• *Lei utilizza i servizi offerti dalle Biblioteca Comunale?*

Utilizza il servizio il **63%** degli intervistati.

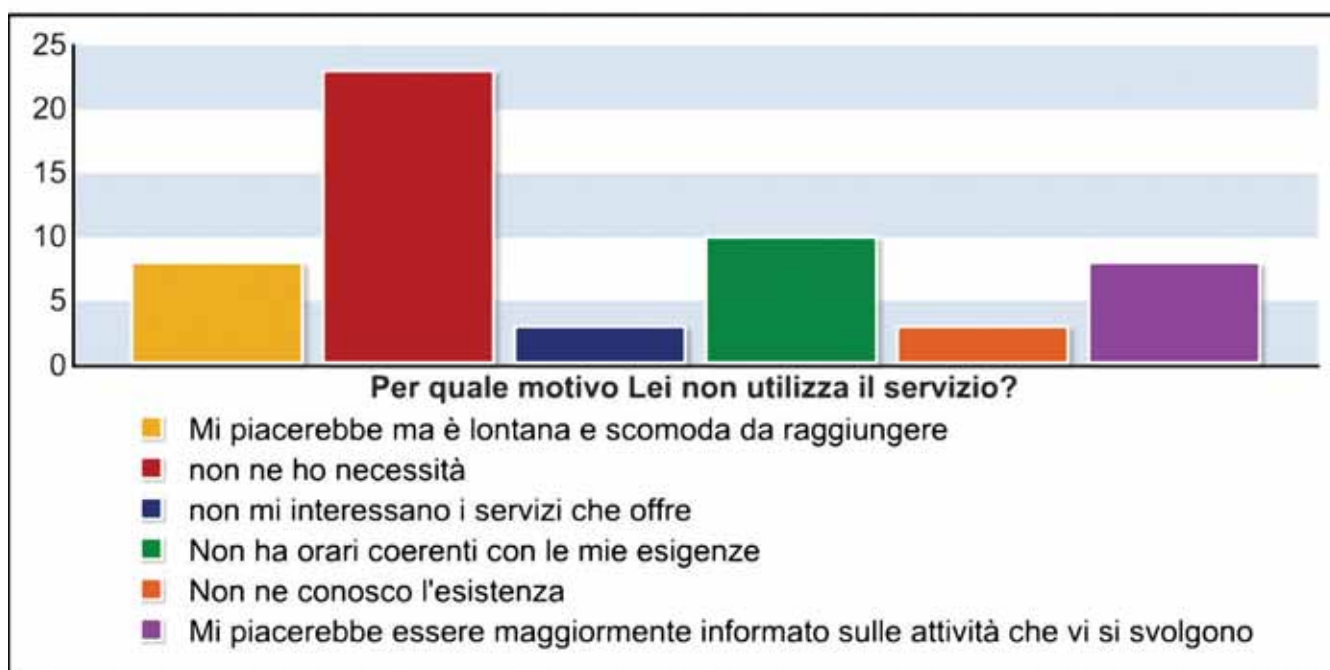
Non utilizza il servizio il **37%** degli intervistati.

Lei utilizza i servizi offerti dalle Biblioteca Comunale?



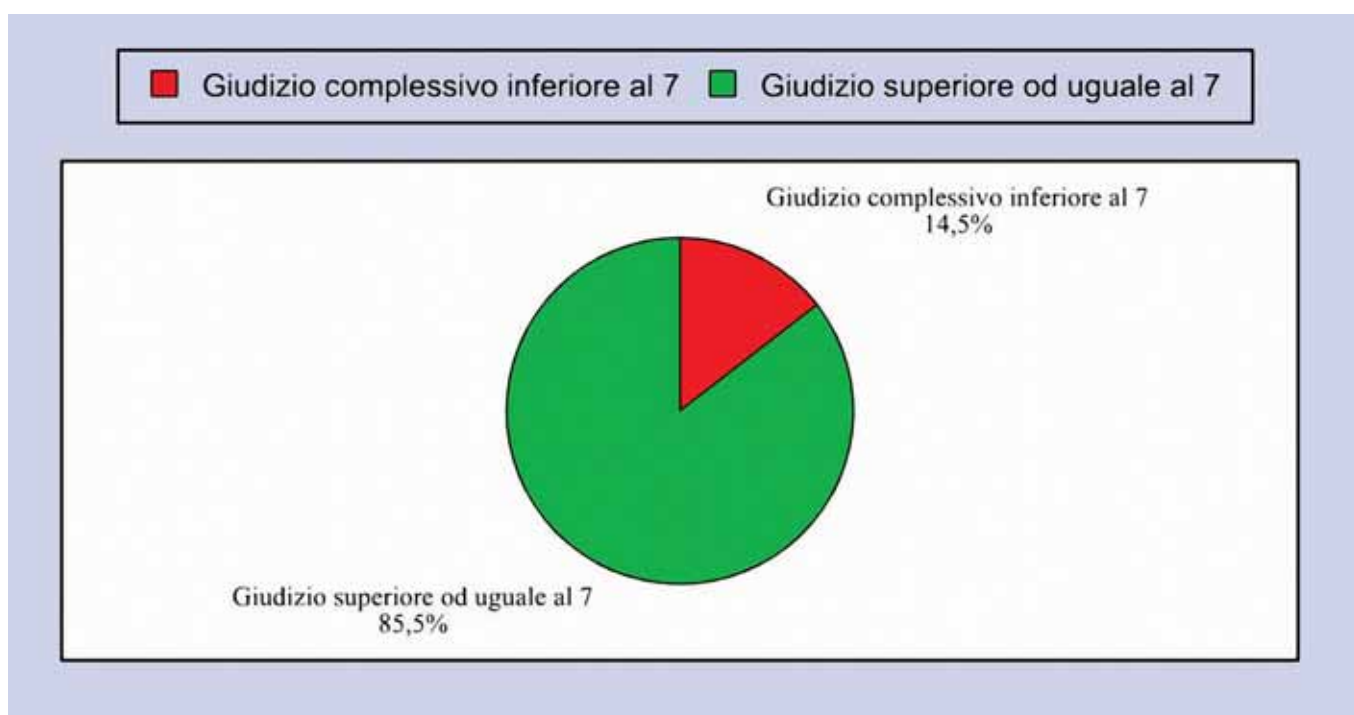
• **Indichi cortesemente per quali dei seguenti motivi Lei non utilizza il servizio (37%).**

- mi piacerebbe ma è troppo lontana e scomoda rispetto alla mia abitazione: **8**
- non ne ho la necessità perché acquisto libri e riviste: **23**
- non mi interessano i servizi che offre: **3**
- ha orari non coerenti con le mie esigenze: **10**
- non ne conosco l'esistenza: **3**
- mi piacerebbe ma vorrei essere informato maggiormente sulle attività che vi si svolgono: **8**



- ***Dovendo dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO sui servizi offerti dalla Biblioteca Comunale, con un voto da 10 (Molto soddisfatto) a 1 (Per niente soddisfatto), Lei che giudizio darebbe?***

Sul totale dei rispondenti la percentuale di coloro che hanno dato un giudizio complessivo positivo (≥ 7) è del **85,5%**

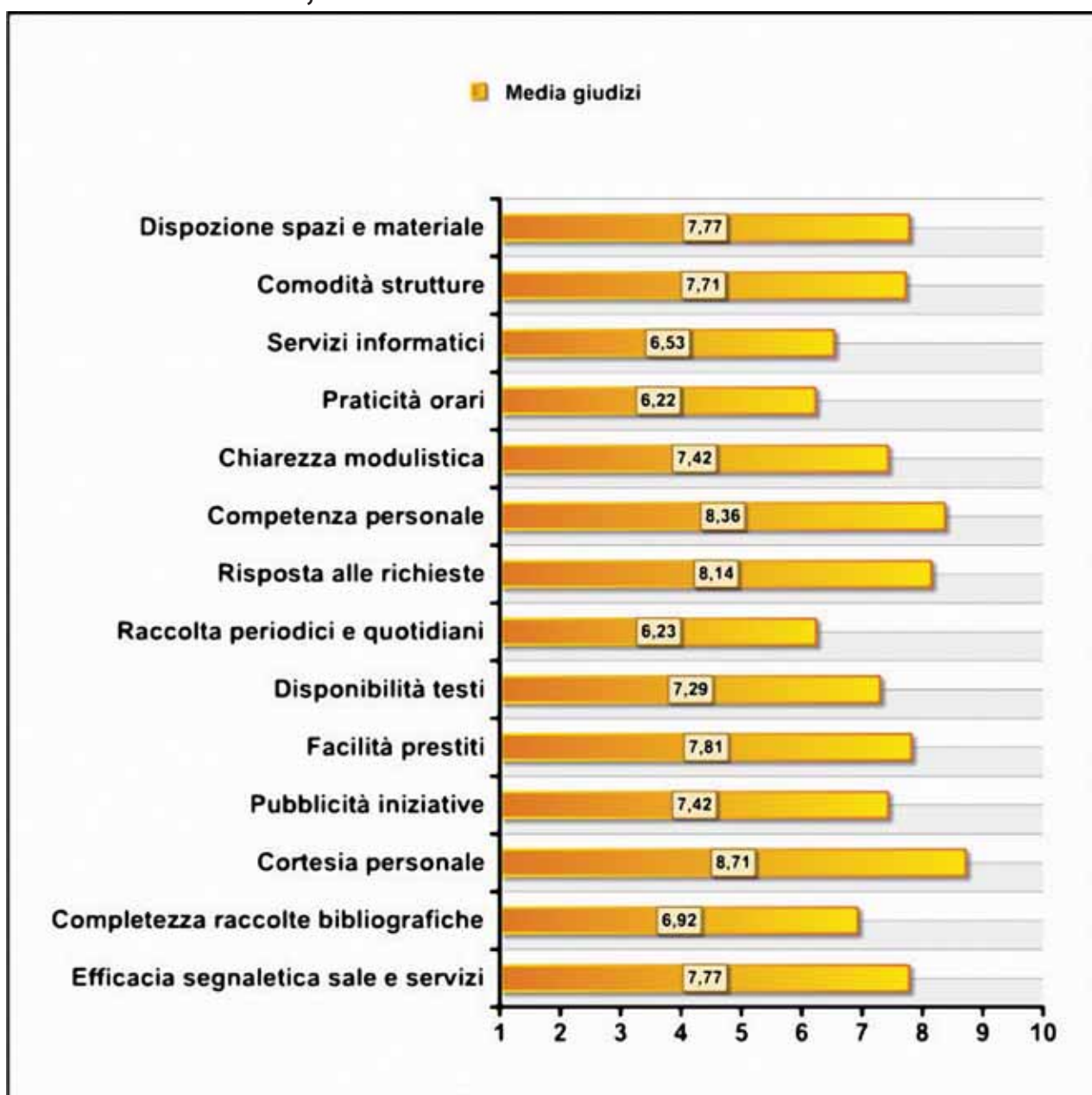


- ***Consideri ora alcuni aspetti dei servizi erogati dalla Biblioteca. Per ogni frase esprima il Suo giudizio, con un voto da 10 (Completamente vero) a 1 (Completamente falso).***

LA BIBLIOTECA : (Valore medio dei giudizi)

1. Ha una disposizione chiara degli spazi e del materiale. **7,77**
2. Ha strutture comode e funzionali. **7,71**
3. Ha buoni servizi informatici (Internet, videoscrittura, posta elettronica,...). **6,53**
4. Ha orari di apertura comodi per tutti gli utenti **6,22**
5. Dispone di una modulistica aggiornata, comprensibile e facile da compilare. **7,42**
6. Ha personale competente e preparato. **8,36**

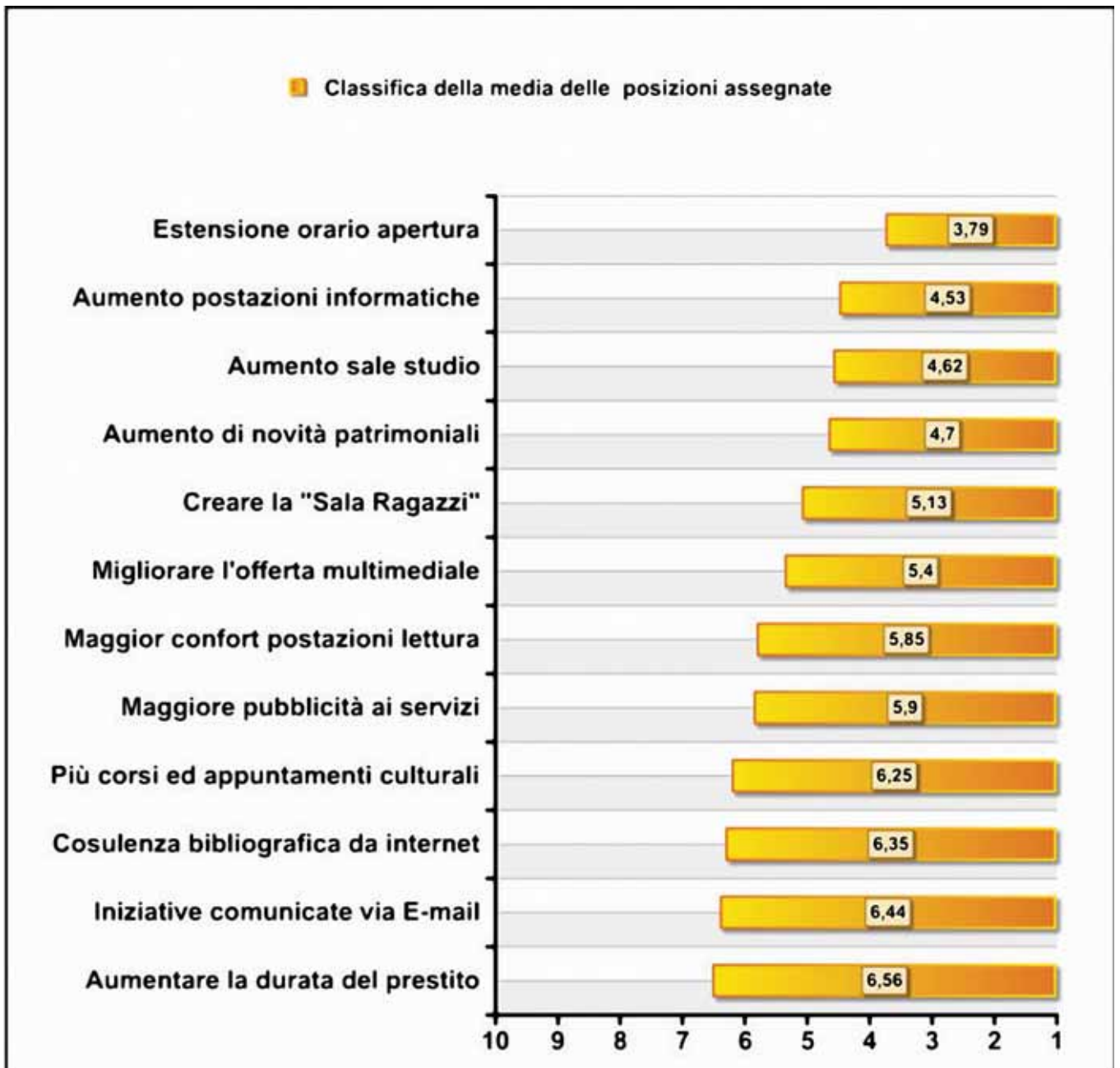
1. Risponde in modo chiaro ed esauriente a tutte le richieste degli utenti e fornisce consulenze per la realizzazione di ricerche. **8,14**
2. Dispone di una buona raccolta di quotidiani e periodici. **6,23**
3. Ha ampia disponibilità dei testi richiesti. **7,29**
4. Fornisce la possibilità di ottenere testi in prestito facilmente. **7,81**
5. Presenta servizi e iniziative conosciuti e ben pubblicizzati. **7,42**
6. Ha personale cortese e disponibile. **8,71**
7. Dispone di raccolte bibliografiche complete ed aggiornate. **6,92**
8. È dotata di segnaletica chiara e visibile sulla dislocazione delle sale e dei servizi. **7,77**



- ***Ecco ora alcune proposte di miglioramento del servizio che la Biblioteca potrebbe valutare di mettere in atto. Indichi, in ordine di importanza, quale di queste proposte ritiene più utile. (graduare partendo da 1, aspetto più importante, fino al completamento della graduatoria)***

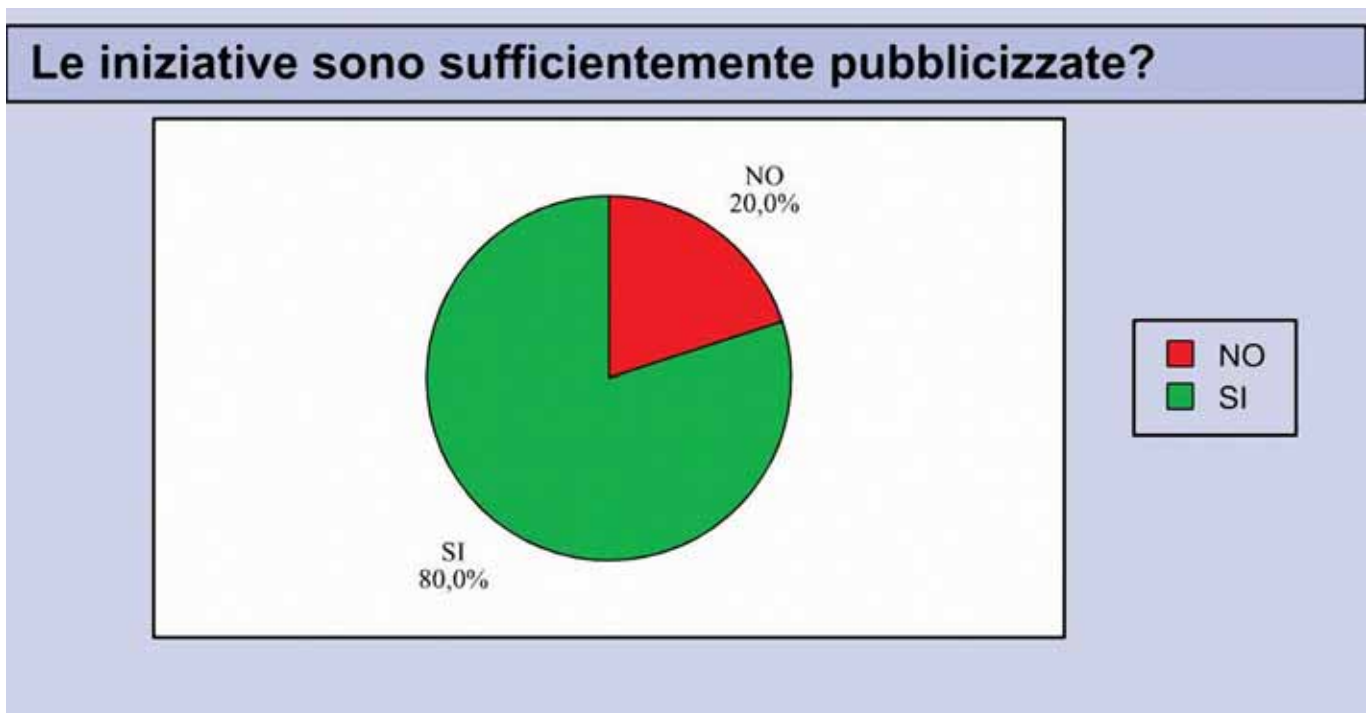
(VALORE MEDIO DEI GIUDIZI)

1. Far conoscere e pubblicizzare in maniera più efficace i servizi **5,9**
2. Prevedere un servizio di posta elettronica per informare chi ne fa richiesta sulle attività e sulle proposte **6,44**
3. Migliorare l'offerta di DVD, video, CD musicali, riviste, quotidiani **5,4**
4. Aumentare la durata del prestito e il numero di volumi **6,56**
5. Attuare servizi di consulenza bibliografica tramite Internet **6,35**
6. Aumentare il numero delle postazioni informatiche **4,53**
7. Potenziare lo spazio riservato allo studio (*Sala Studio*) **4,62**
8. Migliorare il confort delle postazioni per la lettura/consultazione **5,85**
9. Destinare uno spazio per la *Sala Ragazzi* **5,13**
10. Potenziare i corsi e gli appuntamenti culturali **6,25**
11. Estendere l'orario di apertura **3,79**
 - Più mattine di apertura (6 su 67);
 - Più pomeriggi di apertura (36 su 67);
 - Orario continuato nei giorni di apertura (11 su 67)
12. Aumentare il numero delle novità patrimoniali nella sezione: **4,7**



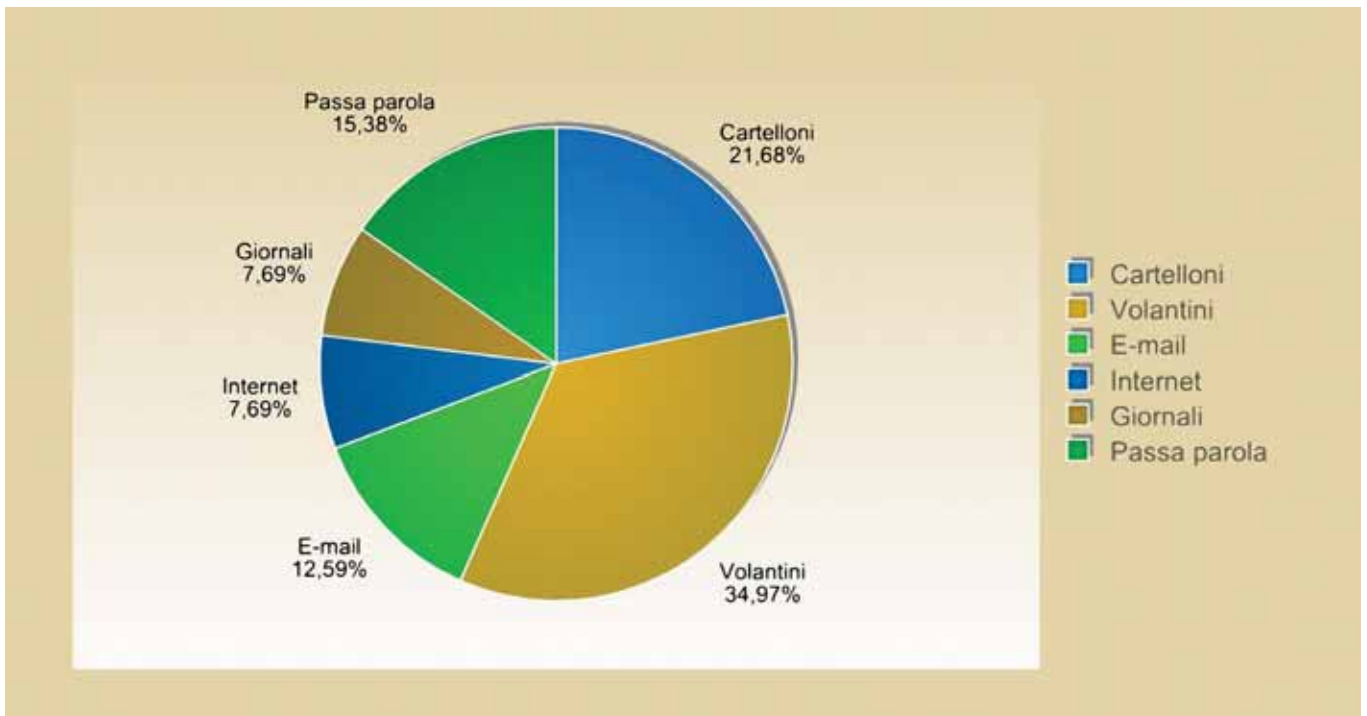
- ***Ritiene di essere sufficientemente informato rispetto alle iniziative culturali che si svolgono nel Comune?***

- SI 80 %
- NO 20 %



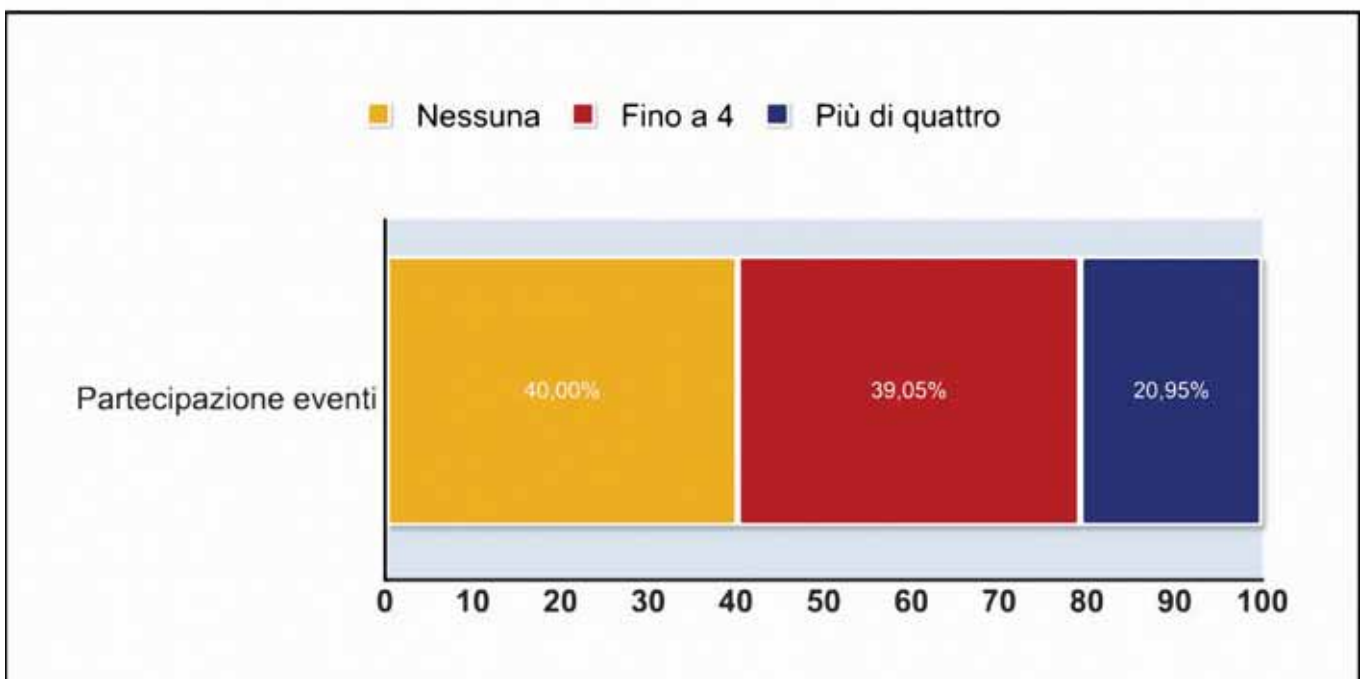
- ***Se ha risposto sì, come ne viene a conoscenza?***

1) Cartelloni	31
2) Volantini	50
3) posta elettronica	18
4) Internet	11
5) giornali	11
6) passa parola	22



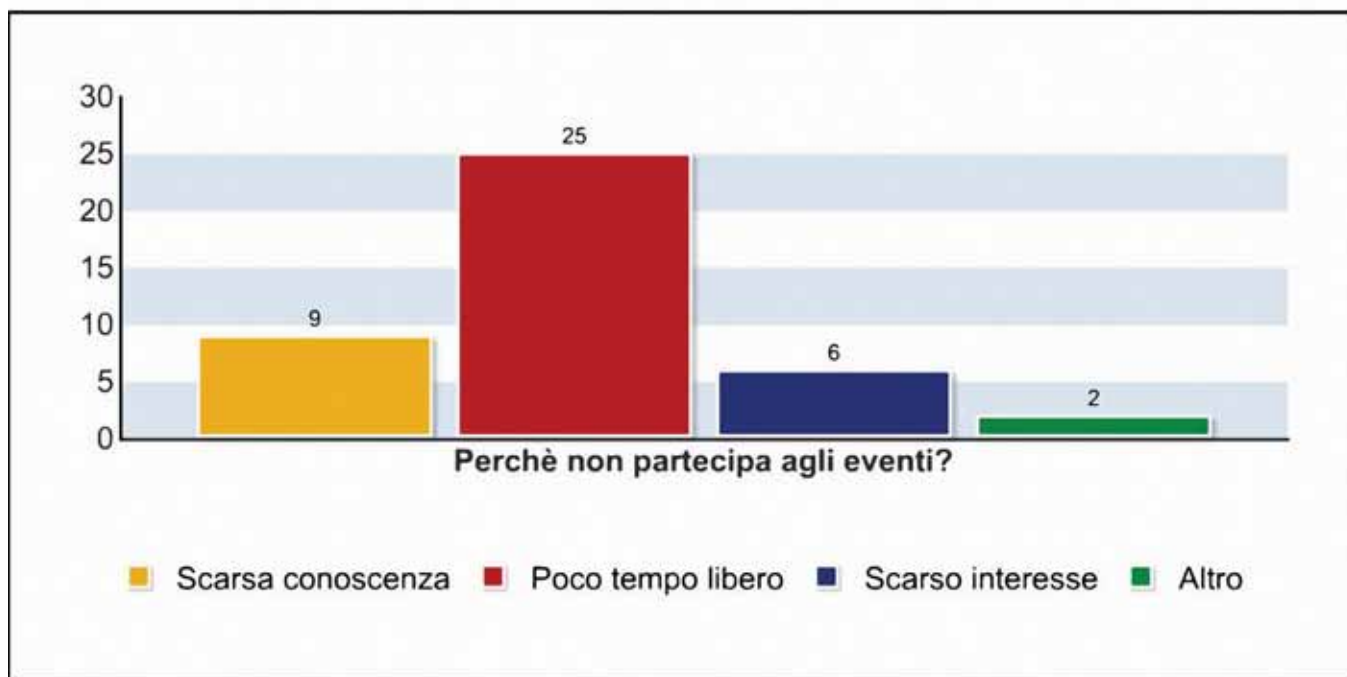
• ***A quante manifestazioni culturali ha partecipato nell'ultimo anno?***

- 1) Nessuna **40 %**
- 2) da 1 a 4 **39,05 %**
- 3) più di 4 **20,95 %**



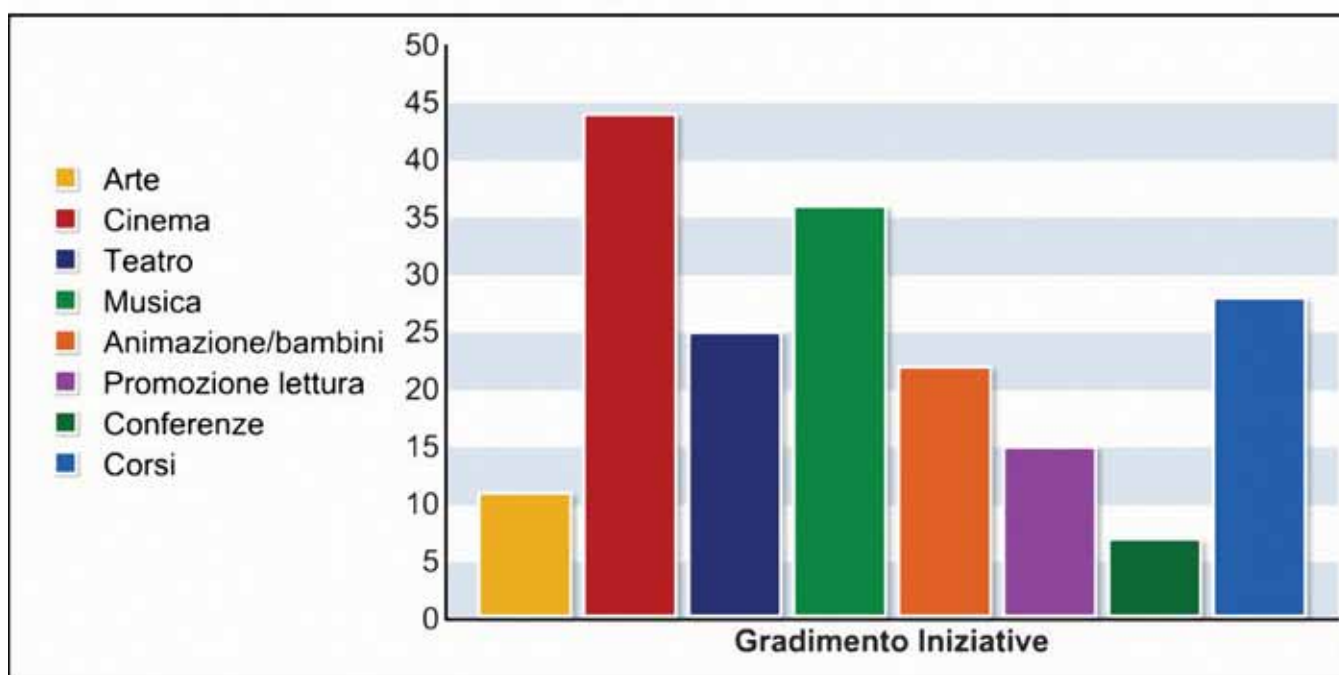
• **Qualora non abbia preso parte alle iniziative culturali del Comune, può indicarne almeno 1 motivo?**

1) Scarsa conoscenza	9	
2) Poco tempo libero	25	tot: 42
3) Scarso interesse	6	
4) Altro	2	



• ***Che tipo di iniziative gradirebbe maggiormente nella programmazione degli eventi culturali?***

1) Arte	11
2) Cinema	44
3) Teatro	25
4) Musica	36
5) Animazione bambini	22
6) Promozione lettura	15
7) Corsi	28
8) Conferenze	7



RIMBORSO STAMPATI E COPIE FOTOSTATICHE

DESCRIZIONE	TARIFFA ATTUALE IN L.	ARROTONDAMENTO IN EURO	% DI DIFFERENZA
Copie fotostatiche per elaborati da undici pagine in poi:			
- f.to A4 – 1 facciata	L. 150	€ 0,08	3,27%
- f.to A4 – 2 facciate	L. 200	€ 0,10	- 3,19%
- f.to A3 – 1 facciata	L. 250	€ 0,13	0,69%
- f.to A3 – 2 facciate	L. 300	€ 0,16	3,27%
Fotocopie generiche f.to 21 x 30:			
- 1 facciata	L. 300	€ 0,16	3,27%
- 2 facciate	L. 400	€ 0,21	1,65%
Fotocopie generiche f.to 42 x 30:			
1 facciata	L. 500	€ 0,26	0,69%
2 facciate	L. 600	€ 0,31	0,04%
Rilegature:			
- da 0 a 10 fogli	L. ==	€ ==	==
- da 11 a 20 fogli	L. 2.700	€ 1,40	0,40%
- da 21 a 40 fogli	L. 2.950	€ 1,52	- 0,23%
- da 41 a 60 fogli	L. 3.700	€ 1,91	- 0,05%
- da 61 a 80 fogli	L. 4.100	€ 2,12	0,12%
- da 81 fogli in poi	L. 5.000	€ 2,60	0,69%