

Carta del Servizio



BIBLIOTECA CIVICA PABLO NERUDA

Città di Grugliasco

INDICE

Intervento del Sindaco Roberto Montà
e dell'Assessore alla Cultura PierPaolo Binda

1. INDIRIZZI

art. 1 - FINALITA'
art. 2 - VALORI E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

art. 3 LA STORIA
art. 4 - L'IDENTITA' DELLA BIBLIOTECA CIVICA
art. 5 - DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI
art. 6 COME SI ACCEDE AL SERVIZIO
art. 7 - ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA
art. 8 - SERVIZIO DI PRESTITO
art. 9 I RUOLI E I COMPITI DEL PERSONALE
art. 10 - IMPEGNI DEL LETTORE

3. GESTIONE DELLA QUALITA' DELLA BIBLIOTECA

art. 11 - QUALITA' AMBIENTALE E DI SICUREZZA
art. 12 - QUALITA' ORGANIZZATIVA
art. 13 - QUALITA' SOCIO-CULTURALE

4. CONOSCENZA, VERIFICA DEL SERVIZIO E TUTELA DEGLI UTENTI

art. 15 - CONOSCERE PER SCEGLIERE:

5. NORME DI RIFERIMENTO

Le cose in chiaro
Allegato al periodico della Città di Grugliasco.
Autorizzazione Tribunale di Torino
n. 2916 del 30 novembre 1979
Direttore Responsabile:
Mario Damosso
Coordinamento Editoriale:
Franca Mastromarino e Fabrizio Pasquino
Realizzazione Grafica:
Fabio Cornero
Editore:
Città di Grugliasco.
Stampa:
Centro copie comunale
Stampato in 500 copie.
Redazione:
piazza Matteotti 50, Grugliasco.
T 011 4013911 – 011 4013011
www.comune.grugliasco.to.it
Chiuso in redazione
il 10 Febbraio 2016

Sede: Piazza Matteotti 39
tel. 0114013350/51 fax 0114013339
Dirigente del Settore: Marisa Bugnone
mail: dir.polsoc@comune.grugliasco.to.it
PEC: politichesociali.gru@legalmail.it

La Carta del Servizio è un documento che serve ad informare e a guidare il Cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Grugliasco si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini. La Carta del Servizio rappresenta lo strumento con il quale la Biblioteca Civica presenta i suoi servizi e dichiara gli obiettivi che si intendono raggiungere, al fine di stabilire e mantenere vivo il rapporto con la cittadinanza e tutti coloro che fruiscono del servizio con l'impegno di fornire chiare informazioni indicando diritti, doveri e strategie per il miglioramento. La Carta del Servizio può essere quindi definita un "contratto" TRASPARENTE tra l'Amministrazione comunale di Grugliasco e tutti coloro i quali, a vario titolo, usufruiscono del servizio della Biblioteca Civica.

Un profondo ringraziamento a tutti quelli che hanno contribuito all'elaborazione della CARTA DEL SERVIZIO DELLA BIBLIOTECA CIVICA PABLO NERUDA.

L'Assessore alla Cultura
Pierpaolo Binda

Il Sindaco della Città di Grugliasco
Roberto Montà





TITOLO I. - INDIRIZZI

art. 1 - FINALITA'

La Biblioteca è un servizio pubblico di base che, con riferimento a quanto disposto dalla legislazione nazionale e regionale e dagli accordi internazionali, ha lo scopo di:

- raccogliere, ordinare e predisporre per l'uso da parte degli utenti libri, periodici, quotidiani, documenti su diversi supporti e ogni materiale utile all'informazione, allo studio, alla ricerca, alla documentazione e all'attività di lettura;
- diffondere l'informazione e promuovere lo sviluppo culturale dei cittadini, nel rispetto della pluralità delle opinioni;
- contribuire allo sviluppo dell'educazione democratica e della formazione intellettuale e civile della popolazione;
- stimolare e organizzare l'attività di educazione permanente;
- favorire l'attuazione del diritto allo studio;
- favorire e promuovere la lettura dei bambini, dei ragazzi e dei giovani adulti, gestendo raccolte documentate e bibliografiche a loro appositamente destinate, anche attraverso l'organizzazione di iniziative specifiche;
- attuare forme di collegamento e cooperazione con altre biblioteche ed istituti culturali;
- compatibilmente con la dotazione organica e le risorse economiche, attivare servizi ed iniziative coerenti con gli scopi suddetti, quali ad esempio prestito a domicilio, attività di promozione della lettura rivolte alle diverse fasce d'età a soggetti svantaggiati con particolare riferimento alle persone con difficoltà di lettura.

La Biblioteca Civica di Grugliasco, al fine di perseguire gli obiettivi indicati, coopera con le biblioteche, i sistemi bibliotecari e le istituzioni culturali operanti nel territorio nazionale; inoltre aderisce al Sistema Bibliotecario dell'area Metropolitana Torinese (S.B.A.M.), che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni associati di usufruire dei servizi di prestito di sistema e informazione bibliografica.

Il servizio persegue, quindi, tre ambiti di finalità

- sociali;
- educative;
- di promozione e diffusione della cultura.





Art. 2 - VALORI E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La missione della biblioteca pubblica è definita dai principi contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'I.F.L.A e nel Manifesto U.N.E.S.C.O. del 1994, in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La Carta del Servizio si ispira a valori e principi di:

UGUAGLIANZA: i servizi della Biblioteca Civica di Grugliasco 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.

La biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi a soggetti svantaggiati o con disabilità. Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La Biblioteca Civica di Grugliasco rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

IMPARZIALITÀ: i servizi sono erogati seguendo i criteri di obiettività, imparzialità ed equità.

CONTINUITÀ: l'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità. In caso di eventuali cambiamenti o interruzioni del servizio, la biblioteca, nei limiti del possibile, ne dà ampia comunicazione agli utenti e si adopera attivamente per ridurre il disagio e riprendere tempestivamente i servizi.

ACCESSIBILITÀ: La Biblioteca Civica di Grugliasco è aperta a tutti, con orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: il funzionamento della Biblioteca Civica di Grugliasco si ispira a principi di efficienza, organizzando le risorse per il perseguimento del miglior risultato e di efficacia, conseguendo risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza. I bisogni e il livello di soddisfazione degli utenti vengono monitorati, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

art. 3 LA STORIA

La Biblioteca di Grugliasco è stata istituita con delibera n. 81 del 7 aprile 1963. Il primo regolamento, approvato 5 febbraio del 1964, prevedeva l'istituzione di una Biblioteca civica, avente carattere di cultura popolare. Per poter prendere i libri in prestito si doveva pagare un abbonamento ordinario annuale di mille lire, oppure un abbonamento sostenitore di duemila lire.

Nel 1970 è costituita da un'unica stanza con un patrimonio di 1262 volumi ed un orario di apertura ridottissimo, concentrato soprattutto nelle ore serali. La sede è quella storica del vecchio edificio ex proprietà della congregazione religiosa dei Piccoli Fratelli Maristi.

Dal 1963 la biblioteca ha avuto, nel corso degli anni, tre ampliamenti, l'ultimo dei quali nel 2002, fondamentale per soddisfare le esigenze di un pubblico in costante aumento, per dare una giusta collocazione all'incrementato patrimonio librario oltre che per rispondere adeguatamente alle attività di promozione della lettura svolte dalla Biblioteca.

La prima informatizzazione del catalogo risale al 1998.

Nell'aprile 2009 la biblioteca entra a far parte dello SBAM, Sistema Bibliotecario dell'area metropolitana, la rete delle biblioteche pubbliche dei Comuni vicini a Torino che offre l'accesso a quasi un milione di documenti tra libri, giornali, cd, videocassette e dvd.

Attualmente il patrimonio è costituito da 54.000 documenti.

Art. 4 - L'IDENTITA' DELLA BIBLIOTECA CIVICA

"Essere significa comunicare. Essere significa essere per l'altro e, attraverso l'altro, per se. L'uomo non possiede un territorio 'interno' sovrano. Egli è integralmente e sempre su una frontiera: guardando dentro si guarda negli occhi altrui o attraverso gli occhi altrui. Non posso fare a meno dell'altro, non posso divenire me stesso senza l'altro"

(Michail Bachtin "Dostoevskij. Poetica e stilistica").

La Biblioteca Civica promuove la funzione culturale, sociale ed educativa, secondo le sue specifiche competenze, interagendo con le famiglie, le scuole e tutte le isti-

tuzioni educative presenti e operanti in Grugliasco.

Una Biblioteca Civica, ossia di tutti i cittadini che formano una comunità, non può e non deve ridursi ad un semplice deposito di libri, ma deve essere un crocevia di idee, di persone, di culture, di opinioni, un punto di convergenza fra soggetti diversi ma dialoganti, uno dei luoghi dove la conoscenza non viene semplicemente depositata ma, soprattutto, rielaborata e finalizzata all'educazione degli uomini.

La Biblioteca Civica è chiamata a favorire il senso di appartenenza ad una comunità e il senso di cittadinanza attiva, ossia di partecipazione alla vita sociale, culturale e politica.

Art. 5 - DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Biblioteca Civica di Grugliasco è in Piazza Matteotti 39, di fronte al Palazzo Comunale, al primo piano. L'accesso avviene dal cortile. Nelle vicinanze è possibile trovare comodi parcheggi per auto e motocicli. La biblioteca è dotata di ascensore.

Si può raggiungere con i mezzi pubblici GTT linee:

17 fermata 66 Martiri

76 fermata Morgari

Art. 6 COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

L'accesso alla Biblioteca è gratuito e libero a tutti.

Gli orari di apertura della Biblioteca sono articolati in fasce di orario per consentire l'accesso a tutte le categorie di utenti

Lunedì	15.00 - 19.00
Martedì	10.00 - 13.00 / 14.00 - 19.00
Mercoledì	15.00 - 19.00
Giovedì	15.00 - 19.00
Venerdì	10.00 - 13.00 / 14.00 - 19.00

E' inoltre a disposizione degli utenti un box per la restituzione dei libri 24 ore su 24

La consultazione del catalogo e del materiale documentario collocato a scaffalatura aperta è libera. Il personale in servizio, su richiesta, coadiuva il lettore nelle sue ricerche. L'utente non può uscire dalla Biblioteca prima di aver restituito i volumi presi in consultazione.

L'accesso alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito subor-





dinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura. E' fatto divieto di accedere alle sale con cibo e/o bevande. L'accesso alle sale di consultazione e di studio è regolato dal Responsabile della Biblioteca secondo criteri volti ad assicurare la tutela del patrimonio documentario. La Biblioteca non è responsabile degli oggetti o beni personali introdotti dagli

utenti nei suoi locali. Nelle sale deve essere rispettato il silenzio ed il comportamento dovrà essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti. La biblioteca dispone di due sale, una per i ragazzi e una per gli adulti, nelle quali è possibile leggere, studiare e consultare libri ed opere generali e una sala per l'emoteca dove è possibile consultare quotidiani e periodici.



Art. 7 - ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

Per accedere al servizio di prestito è necessaria l'iscrizione effettuata in una delle biblioteche del Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana (SBAM).

L'iscrizione è libera e gratuita. Al momento dell'iscrizione l'utente deve prendere visione del Regolamento e si impegna a rispettarne le norme previste. All'atto dell'iscrizione l'utente è tenuto ad esibire un documento di identificazione personale valido ai sensi di legge. Verranno registrati generalità, indirizzo, recapito telefonico ed eventuale posta elettronica, insieme ad altri dati utili per l'effettuazione di statistiche sulla composizione dell'utenza (sesso, professione, titolo di studio, codice fiscale, eventuale scuola frequentata). I dati vengono acquisiti ed utilizzati nel rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, esclusivamente per l'espletamento del servizio di prestito, per l'elaborazione delle statistiche ad esso connesse e per l'invio del materiale informativo e promozionale relativo alle attività promosse dalla Biblioteca. L'interessato può rifiutarsi di fornire dati personali non strettamente connessi al servizio di prestito, o una volta forniti, può revocare in qualsiasi momento l'assenso al loro utilizzo.

Contestualmente alla registrazione dei dati anagrafici ai nuovi utenti maggiorenni non viene rilasciata una tessera di riconoscimento da esibire ad ogni operazione. La tessera della biblioteca è sostituita dalla tessera sanitaria.

L'utente è tenuto ad esibire un documento valido di identificazione su motivata richiesta del personale. In caso di rifiuto, può essergli negato il prestito richiesto.

L'iscrizione di minorenni (fino al compimento del sedicesimo anno di età) è vincolata all'autorizzazione da parte dei genitori, o di chi ne fa le veci. Nel caso il genitore non sia presente all'atto dell'iscrizione al minore verrà rilasciato un apposito modulo predisposto che potrà essere compilato a domicilio e riconsegnato in Biblioteca. In entrambi i casi il genitore, o chi ne fa le veci, si assume la responsabilità del rispetto delle presenti norme da parte del minore. L'autorizzazione libera altresì il personale della Biblioteca da qualsiasi responsabilità in merito al contenuto dei materiali consultati o presi in prestito da parte del minore non accompagnato.

In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale l'interessato deve darne immediatamente segnalazione alla Biblioteca.

Art. 8 - SERVIZIO DI PRESTITO

Ciascun utente può avere in prestito fino ad un massimo di 5 documenti. I DVD rientrano nel computo ma non possono essere presi più di due alla volta. Eventuali deroghe alla presente norma, per ragioni di studio o di ricerca, devono essere autorizzate dalla direzione.

All'atto del prestito l'utente è tenuto a controllare lo stato delle opere, segnalando al personale, l'eventuale presenza di sottolineature, lacerazioni o altre irregolarità. Il personale, previa verifica, provvederà ad annotare la situazione riscontrata al momento del prestito. Il titolare della tessera risponde delle opere concesse in prestito e della loro buona conservazione. In caso di smarrimento o deterioramento, anche accidentale, di un documento preso in prestito, il responsabile è tenuto ad acquistare una copia identica della pubblicazione, anche ricorrendo al mercato antiquario; oppure un esemplare di altra edizione della stessa opera di valore venale non inferiore. Nella dimostrata impossibilità di reperire l'opera, l'utente è tenuto ad acquistare altra opera di analogo valore su indicazione del personale della Biblioteca. Qualora lo smarrimento o il danno sia a carico dei minori, la responsabilità e gli obblighi conseguenti ricadono sulla persona che ha autorizzato l'iscrizione. La sostituzione di un'opera danneggiata non dà diritto all'utente a conservare la copia sostituita che rimane di proprietà della Biblioteca.

Nell'ambito della normativa generale per il prestito a domicilio, la Biblioteca, oltre che ai singoli utenti, può dare in prestito libri o altro materiale alle scuole e ad organizzazioni culturali, sociali e di educazione permanente. I limiti quantitativi e di durata di detti prestiti sono fissati a giudizio della direzione della Biblioteca.

Per periodi limitati di tempo possono usufruire del servizio di prestito anche i cittadini di paesi comunitari ed extracomunitari, che possano documentare le proprie necessità di studio o di ricerca e il proprio domicilio, anche se temporaneo.

Il prestito ha la durata di 21 giorni per i volumi e di 15 giorni per i DVD. Il prestito può essere rinnovato, una sola volta, per altri 21 giorni, con richiesta da effettuarsi tassativamente entro la prima data di scadenza, a condizione che l'opera in prestito non sia già stata prenotata da altro utente. La richiesta di proroga potrà essere effettuata anche telefonicamente o via e-mail.

Il prestito dei DVD non è prorogabile.

In caso di mancata restituzione alla data di scadenza del prestito, con una tolleranza massima di 15 giorni, il personale della Biblioteca sollecita l'utente (per telefono, e-mail o lettera). Chi non provvede alla restituzione nei tempi stabiliti dal sollecito viene sospeso dal prestito per un periodo di tempo ritenuto congruo secondo la gravità del ritardo.





In caso di recidiva la direzione della Biblioteca valuta i provvedimenti da adottare tenendo conto delle eventuali indicazioni del Sistema Bibliotecario e della giurisprudenza vigente.

Chi restituisce un prestito con un ritardo pari o superiore a 30 giorni sarà sospeso dal prestito per un periodo minimo di un mese o comunque equivalente ai giorni di ritardo.

In caso di recidiva o reiterazione di grave ritardo nella restituzione dei prestiti l'amministrazione comunale si riserva di sospendere definitivamente dal prestito l'utente responsabile con apposito atto dirigenziale notificato all'interessato.

Di persona, telefonicamente o su web è possibile prenotare libri di tutto il Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana torinese, SBAM. Sono esclusi dal prestito i libri rari, di particolare valore, il materiale di consultazione, i periodici

La Biblioteca, inoltre, si impegna a fornire un servizio di prestito interbibliotecario a livello nazionale. La richiesta di prestito interbibliotecario dovrà essere effettuata mediante apposito modulo che dovrà essere sottoscritto dal richiedente e consegnato di persona agli addetti al prestito.

La Biblioteca richiederà salvo accordi specifici con i singoli Enti di reciprocità gratuita del servizio, il rimborso delle spese postali derivanti dall'invio di proprio materiale a biblioteche terze.

Eventuali rimborsi o spese richieste dalle biblioteche mittenti dei documenti saranno a carico del richiedente e dovranno essere sostenute attenendosi alle indicazioni della Biblioteca mittente.

Art. 9 I RUOLI E I COMPITI DEL PERSONALE

Tutto il Personale operante nel Servizio e nell'Ente esprime la propria professionalità in rapporto al Servizio stesso ed al contesto cittadino e sociale.

Tutto il Personale è in possesso dei titoli di studio previsti dalla Normativa Vigente.

La Biblioteca Civica di Grugliasco composta da:

- il Dirigente del Settore Politiche Sociali e Giovanili: superiore gerarchico di tutte le figure che operano in biblioteca ha compiti dirigenziali, datoriali ed è il titolare del trattamento dei dati personali nei confronti degli utenti;
- il Responsabile del Servizio Biblioteca: ha compiti di promozione, di programmazione e di coordinamento delle attività, di controllo professionale e disciplinare di tutto il servizio. Coordina il personale nell'elaborazione di un progetto per il miglioramento del servizio offerto alla cittadinanza. Verifica periodicamente gli obiettivi raggiunti. Promuove attività ludico culturali per l'avvicinamento alla lettura della cittadinanza di tutte le fasce d'età, ne cura la progettazione e l'attuazione con il



concorso del personale in servizio presso la biblioteca e anche grazie all'ausilio di partner esterni. Promuove e favorisce l'accesso a corsi di formazione professionale.

- le Bibliotecarie: erogano servizi di consulenza bibliografica, si occupano degli acquisti del patrimonio librario e della sua successiva registrazione e catalogazione; gestiscono i prestiti sia direttamente che tramite il Sistema Interbibliotecario. Coadiuvano i lettori nella ricerca di testi e curano i rapporti con le istituzioni scolastiche attraverso l'attività di prestito specifico alle classi delle scuole grugliaschesi dei volumi della sezione di letteratura infantile e per ragazzi e con visite programmate. Gestiscono le attività di promozione alla lettura rivolte alle scolaresche, alle famiglie e alla cittadinanza. Curano il progetto Nati per Leggere.

- Il Personale Amministrativo: si occupa di gestire le pratiche amministrative; gestire il protocollo e la posta elettronica certificata; mantenere i rapporti con gli uffici amministrativi centrali; supportare la progettazione e la realizzazione di iniziative di promozione alla lettura; coadiuvare il Responsabile di Servizio nella gestione economico-finanziaria; partecipare alle iniziative, di formazione e aggiornamento; curare la trasmissione delle informazioni al personale, all'utenza, ai servizi centrali;

- le Assistenti: collaborano con il restante personale al raggiungimento delle finalità e scopi del servizio. In particolare, curano le condizioni igieniche degli ambienti, delle suppellettili e delle attrezzature necessarie alle attività della biblioteca. Collaborano nella preparazione del materiale per le attività di promozione alla lettura e per rendere più confortevole l'ambiente. Svolgono le attività affidate dal Responsabile del servizio attinenti la qualifica professionale rivestita. Partecipano all'attività di formazione ed aggiornamento sia specifiche sia generali del servizio.

La Biblioteca può anche avvalersi anche del supporto di personale volontario.

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 (SBAM); assistere nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza e senza discriminazione alcuna. La qualità di una biblioteca dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa all'interno di essa. Il personale deve partecipare attivamente alle attività di formazione professionale ed aggiornamento.

Art. 10 - IMPEGNI DEL LETTORE

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.

GESTIONE DELLA QUALITA' DELLA BIBLIOTECA

Al fine di evidenziare meglio gli obiettivi che l'Amministrazione comunale si impegna a conseguire e mantenere per assicurare la Qualità della Biblioteca civica, sono state individuate diverse aree di valutazione, strettamente interconnesse tra loro.

Gli Ambiti della Qualità dunque, sono:

Qualità Ambientale e di Sicurezza

Qualità Organizzativa

Qualità Socio-Culturale

Le dimensioni che definiscono trasversalmente, la qualità del Servizio sono: uguaglianza, imparzialità, continuità, accessibilità, diritto di scelta, partecipazione e trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità (misurazione e comunicazione).

Art. 11 - QUALITA' AMBIENTALE E DI SICUREZZA

PREREQUISITI

La struttura e le sale della biblioteca soddisfano le norme di legge previste per le biblioteche. La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile, anche con i mezzi pubblici. L'edificio è facilmente riconoscibile, posto di fronte al Municipio. Nelle vicinanze è possibile trovare comodi parcheggi. Nello spazio antistante la sede ci sono posti riservati per le biciclette.



ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
ACCESSIBILITA'	Accesso alla biblioteca, situata al 1° piano, tramite scala	Assenza di barriere architettoniche presenza di ascensore parcheggio adiacente
SPAZI	Presenza di spazi interni diversificati per tipologia di utenti	Arredi e attrezzature adeguate Visibile segnaletica esterna e interna
SERVIZI GENERALI	Presenza di spazi per servizi igienici e uffici	I locali per il personale sono separati dalle zone per l'utenza
SICUREZZA	Presenza piano di evacuazione	Prova annuale di esodo
	Corsi di formazione specifici per il personale per l'antincendio ed il Primo Soccorso	Presenza in struttura di personale formato Periodico aggiornamento
	Presenza del documento di valutazione dei Rischi	Presente in struttura Periodico aggiornamento
	Presenza di allarme e presidi antincendio	Verifica periodica come indicato dal Documento di valutazione dei rischi
EFFICIENZA : SANIFICAZIONE DEI LOCALI	Presenza di un piano di autocontrollo per la sanificazione dei locali	Standard minimi, giornalmente sono garantiti la pulizia di: - servizi igienici del personale e del pubblico; - uffici; - sale di consultazione e di lettura
TEMPESTIVITA'	Controllo e verifica degli ambienti	Secondo quanto previsto dal Documento di valutazione dei rischi aziendali Segnalazione di anomalie a cura dei referenti attività specifiche e trasmissione a cura del Responsabile del Servizio

art. 12 - QUALITA' ORGANIZZATIVA

Patrimonio

La biblioteca Pablo Neruda è una biblioteca di Pubblica Lettura, con scaffalatura aperta e suddivisione del materiale per argomento, in base alla Classificazione Decimale Dewey (CDD). Il patrimonio documentario può essere consultato in modo immediato da parte dell'utente direttamente sugli scaffali o ricercato sul catalogo informatizzato messo a disposizione dell'utenza, fatta eccezione delle opere escluse temporaneamente dalla consultazione o sottoposte a particolari condizioni di vigilanza con provvedimenti motivati del responsabile della biblioteca come previsto dal Regolamento. Informazioni sull'ordinamento dei libri vengono fornite a richiesta dal personale. Il catalogo della Biblioteca Civica di Grugliasco è disponibile in versione informatizzata in rete Internet e consultabile all'indirizzo <http://sbam.erasmo.it>.

SERVIZIO AL PUBBLICO	INDICATORE	STANDARD
Consultazione dei documenti	Tempo e modalità	Immediato
SPAZI	Presenza di spazi interni diversificati per tipologia di utenti	Arredi e attrezzature adeguate Visibile segnaletica esterna e interna
	Limiti	Nessuno
Consultazione di quotidiani e periodici in abbonamento	Tempo di consegna	Immediato

Iter del libro

Le acquisizioni documentali della biblioteca prevedono una serie di procedure che sono indicate come Iter del libro. Un primo passo è costituito dalla valutazione da parte dei bibliotecari, dell'offerta libraria presente in commercio, sempre mantenendo valide le indicazioni fornite dal Manifesto U.N.E.S.C.O.: ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né da pressioni commerciali. Inoltre le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. La valutazione da parte dei bibliotecari inoltre terrà conto delle caratteristiche del patrimonio già esistente e di come sviluppare in modo armonico e organico le raccolte attraverso le nuove acquisizioni.

Una volta che i documenti vengono acquistati ed entrano fisicamente in biblioteca ad ogni singola copia viene attribuito un numero distintivo, il numero d'ingresso o inventario e ne viene registrata l'acquisizione sul Registro d'ingresso. Successivamente le nuove acquisizioni vengono catalogate dai bibliotecari secondo gli Standard catalografici in uso (ISDB, REICAT, SBN) e la catalogazione viene condivisa online tramite il software di catalogazione (Erasmonet) e la cooperazione di sistema (SBAM).

Al termine delle procedure di catalogazione i documenti subiscono il cosiddetto Trattamento fisico. Vengono etichettati con l'indicazione della segnatura, e infine federati.

Alla conclusione di tutte queste operazioni i libri sono pronti per essere sistemati sugli scaffali e messi a disposizione degli utenti.

Come ogni istituzione complessa la biblioteca deve avere un funzionamento organico, come ricordato dal famoso bibliotecario S. R. Ranganathan nella 5° legge della Biblioteconomia 'la Biblioteca è un organismo che cresce'. Come tale ha bisogno non soltanto di acquisire nuovi documenti, ma anche di liberarsi di quelli che non servono più. I bibliotecari esaminano periodicamente le raccolte e verificano se i



documenti sono in buono stato, se le informazioni che riportano sono aggiornate o corrette dal punto di vista scientifico, e con quale frequenza vanno in prestito. I documenti che da una revisione delle raccolte librerie e documentarie hanno perso la loro demanialità come conseguenza del venir meno alla loro destinazione d'uso per usura, in quanto obsoleti per contenuto informativo e/o particolarmente danneggiati dall'uso, vengono eliminati tramite una procedura definita Scarto. L'elenco dei libri destinati allo scarto viene approvata con una determina dirigenziale che ne approva l'esclusione dall'universitas patrimoniali, ratio prima della demanialità, ai sensi dell'art. 816, comma 1°, e dell'art. 824 del Codice Civile.

Art. 13 - QUALITA' SOCIO-CULTURALE

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Prerequisiti

Il personale operativo presso la Biblioteca, a tutti i livelli, partecipa all'attività di formazione ed aggiornamento sia specifico sia generale del servizio.

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.

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Qualità professionale	Formazione ed autoaggiornamento: i percorsi formativi che sostengono la natura del servizio, le linee guida, gli obiettivi e le attività	Corsi di formazione inerenti la professione bibliotecaria. Autoaggiornamento attraverso la lettura di riviste specializzate, partecipazione a incontri e convegni sulle biblioteche
Elasticità	Personale in numero adeguato	responsabile di servizio bibliotecari professionali assistenti personale volontario
Il servizio in rete	Inserimento e collaborazione con gli altri servizi socio-sanitari ed educativi del territorio: pediatri e consultorio (progetto Nati per Leggere); asili nido e scuola dell'infanzia Cooperazione interbibliotecaria attraverso lo SBAM	fornitura periodica di un valigiotto contenente libri per la fascia d'età 0-6 e materiale illustrativo sul progetto. Servizio di circolazione libraria: 2 volte alla settimana vengono consegnati/ritirati i libri prenotati presso altre biblioteche dello SBAM da parte degli utenti

Standard dei servizi

Iscrizione

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Tessera personale o documento equivalente	Tempo di consegna	Immediato. La tessera personale può essere sostituita dalla tessera sanitaria.
SPAZI	Presenza di spazi interni diversificati per tipologia di utenti	Arredi e attrezzature adeguate Visibile segnaletica esterna e interna
	Modalità	E' necessario un documento d'identità valido corredato di fotografia (carta d'identità, patente, passaporto). Per i minori è necessaria la presenza di un genitore (o di chi ne fa le veci). In assenza del genitore viene rilasciato un apposito modulo da far compilare a domicilio.
	Validità temporale	Illimitata nel tempo
	Validità territoriale	Nell'ambito del Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana
	Validità territoriale	Nell'ambito del Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana
Consultazione dei documenti	Tempi e modalità	Immediato
	Limiti	Nessuno
Consultazione di quotidiani e periodici in abbonamento	Tempi e modalità	Immediato

offerti Informazioni, consulenza bibliografica, educazione all'uso

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Informazioni bibliografiche	Tempi di risposta	Immediato per ricerche semplici. Entro 7 giorni per ricerche più approfondite e complesse.
	Modalità	Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente.
	Limiti	Nessuno, tranne nei periodi di maggior frequenza di pubblico.
Bollettino novità in linea	Tempi di risposta	Immediato. L'OPAC fornisce periodicamente un aggiornamento delle nuove acquisizioni.
		Il bollettino può essere consultato on-line direttamente dagli utenti
Visite guidate in biblioteca	Modalità	Richiesta tramite prenotazione
	Limiti	Le richieste vengono accolte secondo un calendario che tenga conto delle aperture al pubblico e di tutte le attività già programmate. Non si accolgono nel periodo estivo.



Prestito in sede

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Prestito di libri	Tempo massimo di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	5 libri. Sono esclusi dal prestito i documenti in consultazione, libri animati o di particolare pregio.
	Durata del prestito	21 giorni
Prestito di DVD	Tempo massimo di attesa	Immediato
	Numero massimo di DVD concessi	2
	Durata del prestito	15 giorni non prorogabili
Proroga del prestito	Tempo massimo di attesa	Immediato, salvo interruzioni del collegamento telematico
	Modalità di richiesta di proroga	Di persona, telefonicamente o tramite posta elettronica, entro la prima data di scadenza
	Durata della proroga	21 giorni
	Limitazioni alla proroga	Sono esclusi i materiali multimediali e quelli prenotati

Prestito alle classi

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Prestito alle classi di libri su un argomento specifico o percorso didattico indicato dall'insegnante	Modalità di effettuazione della richiesta da parte dell'insegnante	Di persona in sede o telefonicamente
	Tempo entro cui viene evasa la ricerca	5 giorni dalla richiesta
	Modalità di consegna	Direttamente in sede all'insegnante
	Costo del servizio	Gratuito
	Durata del prestito	21 giorni a decorrere dalla consegna, con possibilità di più proroghe su esplicita richiesta

Prestito di sistema

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Prestito interbibliotecario con biblioteche dello SBAM	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Immediato
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Al massimo 15 giorni lavorativi a partire dall'effettiva disponibilità del documento nella biblioteca prestante
	Costo del servizio	Gratuito

Prestito interbibliotecario nazionale

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Prestito interbibliotecario con biblioteche non appartenenti allo SBAM, a livello nazionale	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	2 giorni lavorativi
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	15-20 giorni, salvo imprevisti o ritardi imputabili al servizio postale
	Costo del servizio	Dipende dalla biblioteca prestante. Generalmente spese di spedizione

Proposte d'acquisto

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Suggerimento d'acquisto	Modalità	Richiesta su supporto cartaceo o on-line, nello spazio dei servizi al lettore dell'OPAC
	Limite	Non si accolgono richieste incoerenti con le finalità della biblioteca
	Tempi	Valutazione della richiesta entro 30 giorni

Attività con le scuole

ASPETTI RILEVANTI	INDICATORI	STANDARD
Iscrizione	Modo	Dopo aver preso visione del POF, mediante apposito modulo disponibile e scaricabile dal sito del Comune. Il modulo di adesione deve essere inviato unicamente via mail o via fax
	Limite	Le richieste vengono accolte fino al raggiungimento di un numero massimo che permetta a tutti i partecipanti la maggiore fruibilità e soddisfazione. Il numero varia a seconda della tipologia di attività.
Particolari richieste sono valutate singolarmente.		
	Tempi	Tre mesi a partire da inizio anno scolastico
	Costo del servizio	Gratuito per i partecipanti
Avviamento delle attività	Modo	Le date delle attività vengono comunicate alle insegnanti telefonicamente o via mail

CONOSCENZA, VERIFICA DEL SERVIZIO E TUTELA DEGLI UTENTI

art. 15 - CONOSCERE PER SCEGLIERE:

Indicatori di valutazione della qualità dei servizi

Servizio di prestito locale dei documenti

- Libri prestati/libri disponibili
- Incremento annuo dei prestiti
- Incremento annuo di utenti
- Prestiti per abitante
- Numero iscritti/numero abitanti

Servizio di circolazione libraria e prestito di sistema dei documenti

- Libri prestati (in uscita)/libri richiesti (in entrata)
- Prestiti locali/prestiti di sistema
- Numero di utenti che hanno usufruito del servizio come richiedenti o come destinatari

Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery

- Libri prestati (in uscita)/libri richiesti (in entrata)

Servizi per bambini e ragazzi

- Percentuale di opere per ragazzi sul totale

Servizi per scuole e istituti culturali

- Confronto dei dati di partecipazione nel corso degli anni

Servizi di promozione della lettura

- Rilevazione statistica sul numero di eventi e di partecipanti

Strumenti di rilevazione individuati

- Analisi dei dati statistici fornita dal sistema di gestione
- Questionario di rilevamento del grado di soddisfazione dell'utenza

I rapporti con i cittadini

- Informazione e ascolto

L'Amministrazione Comunale si impegna ad ascoltare i cittadini e i fruitori dei servizi comunali, dotandosi di sistemi di monitoraggio-controllo della qualità in modo da far emergere lo scarto fra la qualità attesa e la qualità percepita del servizio. La biblioteca ha definito le seguenti forme di ascolto del cittadino-utente:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza;
- analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono in biblioteca;
- questionari di valutazione.

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e rappresenteranno utili indicatori per il miglioramento del servizio.

Suggerimenti e reclami

La Biblioteca è a disposizione per ascoltare e accettare eventuali suggerimenti o reclami.

I reclami possono essere effettuati in forma scritta, via fax, a mezzo posta elettronica, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione di quanto segnalato, in particolare:

- il motivo del reclamo
- il comportamento del personale
- la qualità del servizio reso
- il mancato rispetto degli standard di servizio

Reclami e suggerimenti possono essere indirizzati al Dirigente del Settore Politiche Sociali .

L'Amministrazione, dopo aver effettuato gli accertamenti necessari, risponderà in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo



NORME DI RIFERIMENTO

Legge regionale 19 dicembre 1978, n. 78, "Forme per l'istituzione ed il funzionamento delle biblioteche pubbliche di Enti locali o di interesse locale";

UNESCO, "Manifesto sulle biblioteche pubbliche approvato dal Consiglio Intergovernativo per il programma Unesco nel novembre 1994. Ente: Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization);

IFLA, "Il servizio bibliotecario pubblico: linee-guida IFLA/Unesco per lo sviluppo III Edizione 2001. Ente: International Federation Libraries Associations;

AIB, "Linee-guida per la realizzazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche 2000. Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche);

AIB, "Linee-guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane 2000. Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche).



