



## COMUNE DI PATÙ (LE) CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI BIBLIOTECA DI FINETERRA

### PREMESSA

#### a. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi (d'ora in poi C.S.) è uno strumento di garanzia già in vigore da alcuni anni in diversi settori della Pubblica Amministrazione, in particolare nell'erogazione di servizi pubblici. Fondamentalmente la C.S. disciplina i rapporti tra l'erogazione di un Servizio – quello bibliotecario in questo caso – e gli utenti, definendo una sorta di patto, nel quale il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della fruizione nonché le forme di partecipazione e controllo messe a disposizione degli utenti.

#### b. Perché la Carta dei Servizi

Un primo motivo per l'elaborazione di una C.S. per la Biblioteca di Fineterra, biblioteca civica e di comunità del Comune di Patù (d'ora in poi 'la biblioteca') riguarda l'opportunità di qualificare un servizio pubblico - tale e a tutti gli effetti deve ritenersi una biblioteca nell'approccio all'elaborazione di una C.S. - diventando quindi lo strumento privilegiato per informare l'utente sulla quantità e qualità dei servizi offerti ed anche un utile parametro per valutare la qualità della vita nella città.

Un secondo motivo deriva dalla necessità di recepire e fare propri i principi contenuti in dichiarazioni e atti normativi che si riportano al successivo punto c.

#### c. Riferimenti normativi

1. Art. 9, comma 1, Costituzione. "La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica".
2. Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) (1999)
3. Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1995). "La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Questo Manifesto dichiara la fede dell'Unesco nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne. Perciò l'Unesco incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo. La biblioteca pubblica è " il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione".

4. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. La Direttiva prevede che nell'erogazione di servizi pubblici ci si debba ispirare ad alcuni principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), individuando i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottare e pubblicare standard, sia generali che specifici, di qualità e quantità dei quali si deve assicurare il rispetto, anche con appositi metodi di valutazione.

#### **d. Metodologia utilizzata**

Partendo dall'assunto che la C.S. non può essere un documento generico ma che ha una sua ragione di essere e può esplicitare tutta la sua efficacia soltanto in relazione allo specifico servizio per la quale viene studiata, si è costruito un percorso metodologico suddiviso in diverse fasi che vengono sotto riportate sinteticamente per punti.

1. Individuazione degli obiettivi di massima;
2. Studio della normativa di riferimento;
3. Analisi comparata di alcune delle C. S. già in uso presso altre biblioteche pubbliche;
4. Ricerca ed analisi di dati statistici per la determinazione di indicatori significativi, base per la definizione degli standard;
5. Ridefinizione degli obiettivi in maniera più precisa;
6. Stesura di una C.S. per la biblioteca;
7. Verifica finale degli obiettivi programmati.

È previsto un **periodo di prova della durata di 12 mesi** durante il quale monitorare il grado di accettazione e rispondenza dell'utenza, ridefinire gli obiettivi. Questa fase sarà supportata con la creazione di uno spazio per interventi e suggerimenti.

#### **e. Considerazioni generali**

1. La C. S. è stata predisposta tenendo conto della normativa di riferimento e delle condizioni complessive attuali della biblioteca rinnovata a seguito del finanziamento regionale ***Bando Smart-in Puglia Community Library – POR FESR PUGLIA 2014-2020 – Asse VI – Azione 6.7 – Interventi per la valorizzazione e fruizione del patrimonio culturale.***, ma per essere veramente efficace deve essere gestita in maniera dinamica con una regolare verifica degli standard ed un periodico aggiornamento degli stessi per adeguarli alle esigenze dei servizi.
2. Gli obiettivi o standard sono uno dei concetti chiave della C.S. Per questo l'individuazione di indicatori di rendimento misurabili, con tempi e modi stabiliti, sono il cardine del sistema e lo strumento di attuazione operativa e verificabile di un documento che altrimenti rischia di rimanere soltanto una dichiarazione d'intenti. Si è ritenuto il triennio l'arco temporale adeguato per il raggiungimento degli obiettivi individuati, ferma la necessità e l'opportunità di rivedere, perfezionare e ridefinire gli indicatori almeno una volta l'anno.
3. Altro cardine della C. S. è dato dalla definizione di procedure di controllo, dal monitoraggio dei risultati e delle aspettative dell'utenza. Un corretto utilizzo di queste pratiche porta come diretta conseguenza una continua riprogettazione.
4. L'accettazione da parte degli utenti della C. S. è legata anche al modo in cui viene proposta. Per questo si è cercato di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro, diretto.
5. La C.S. viene resa pubblica e facilmente accessibile agli utenti utilizzando sia supporti cartacei che informatici.

**La Carta della qualità dei Servizi della Biblioteca è adottata con provvedimento della Giunta Comunale e soggetta a periodiche revisioni qualora se ne renda necessario l'aggiornamento.**

## **1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca di Fineterra, biblioteca civica e di comunità del Comune di Patù, si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca stessa e i suoi utenti.

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei Servizi il Comune di Patù:

- presenta ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

## **2. MISSIONE**

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale sia come strumento di acculturazione e di informazione sia come luogo della memoria collettiva, nel quale è venuto a sedimentarsi il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

La Biblioteca ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti, in modo da fornire a tutte le diverse componenti sociali della comunità le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva.

Valorizzazione della tradizione culturale e sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione della Biblioteca nella comunità.

## **3. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

I valori ideali ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

**In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:**

### **3.1. Uguaglianza**

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

### **3.2. Imparzialità e continuità**

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La Biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

### **3.3. Accessibilità**

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna ad eliminare nelle sue sedi le barriere architettoniche.

### **3.4. Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale e nazionale e sulla rete telematica.

### **3.5. Partecipazione, chiarezza e trasparenza**

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

### **3.6. Efficacia ed efficienza**

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

### **3.7. Coinvolgimento del personale**

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

## **4. LA BIBLIOTECA DI FINETERRA**

Patù è un comune di 1700 abitanti, situato in provincia di Lecce, in Puglia, all'estremità meridionale del Capo di Leuca, a circa 63,5 km dal capoluogo provinciale e a 5 km da Santa Maria di Leuca. Confina a Nord e a Est con il comune di Castrignano del Capo, ad Ovest con il comune di Morciano di Leuca e a Sud con il Mare Jonio. Con una superficie di 8,54 km<sup>2</sup>, il territorio del comune di Patù sorge su un declivio tufaceo degradante verso il mare, fino alla costa del Mare Jonio, dove si affaccia per circa 3 km. Il Comune di Patù comprende le marine di Felloniche e Torre San Gregorio.

L'Amministrazione Comunale ha avviato un importante lavoro di recupero e messa in rete del sistema ambientale e culturale di Patù, a partire dalla valorizzazione dell'Area Archeologica di Vereto e del monumento cd delle Centopietre e del nuovo museo archeologico civico, come parte di un sistema diffuso delle bellezze e della storia del luogo. In questa prospettiva, la biblioteca cittadina si propone di diventare il "punto di connessione" dei poli di attrazione culturale, luogo da dove è possibile "partire" e "ritornare" per un percorso esperienziale lungo il territorio della piccola cittadina. Sebbene Patù rappresenti uno dei Comuni più piccoli della Regione Puglia, particolarmente significativa è la sua vocazione turistica, per la bellezza delle

spiagge sabbiose lungo il litorale jonico. Il turismo, infatti, rappresenta uno dei settori più profittevoli dell'economia locale, facendo registrare flusso turistico pari a 20.000 presenze annuali: un dato significativo attorno al quale deve essere ripensata la fruizione del sistema culturale ed ambientale come attrattiva territoriale e offerta turistica qualificata, di rilevanza strategica per l'intera regione.

Una biblioteca, per sua stessa natura e definizione, tanto più se pubblica, va considerata come lo spazio di più ampia e variegata fruizione possibile. Aperto ed accessibile ad ogni tipologia e fascia di utenza. A maggior ragione in una comunità dove risulterebbe la prima ed unica biblioteca. Il progetto presenta elementi tematici ed identitari forti e dichiara in modo esplicito la volontà di avvicinarsi e di aggregare tutti coloro che hanno interesse ed interessi attorno al vino ed al territorio.

Affianco ad una più classica e consueta funzione bibliotecaria di tipo generalista, lo spazio che abbiamo in mente è il luogo che vuole occuparsi di offrire le precondizioni affinché territorio e comunità (d'interessi) si riconoscano in una identità di eccellenza e la documentino, la diffondano, la consolidino, la sviluppino, la condividano. Quindi un luogo di raccolta, diffusa e partecipata, di ogni documentazione inerente vino e territorio; un luogo con un'identità anche formativa e laboratoriale; un luogo di lavoro per giovani professionisti che abbiano un interesse rivolto alla promozione ed allo sviluppo delle eccellenze locali; un luogo di incontro per l'intera comunità ma soprattutto per bambini e ragazzi; uno spazio per ospitare meeting e workshop di rilevanza locale e sovralocale. Insomma un grande contenitore che vuole mantenere una costante tensione ed un costante equilibrio fra l'essere spazio aperto alla comunità e il proporsi, alla comunità stessa, come guida e paradigma per il proprio sviluppo.

#### Motivazioni

La comunità di Patù, intesa sia come comunità civica ed economica interna, che come ambito territoriale più ampio a cui Patù fa riferimento, intende dare avvio ad una strategia ben definita che corra sui binari paralleli dello sviluppo locale socio-economico e dell'empowerment dell'intera comunità. In altri termini si vuole mettere davvero a sistema ogni capacità, ogni eccellenza espressa dal territorio e immaginando questo sistema come una tela, la si vuole distendere su ogni ambito della vita economica e sociale della comunità, realizzando dei solidi puntelli, perché non si disperda dopo una veloce stagione ma resti salda come una identità rinnovata. Gli interventi proposti nel progetto mirano a dare il via alla costruzione di questo sistema anche con la realizzazione della Biblioteca di Fineterra.

#### Obiettivi generali:

- realizzare un'identità, nazionale e regionale, di eccellenza legata al vino e più in generale al connubio fra agroalimentare e territorio;
- mettere in rete tutti gli attori, individuati con approccio estensivo, che siano in grado di collaborare alla costruzione culturale e materiale di questa identità;
- fornire a questa rete gli strumenti, materiali ed immateriali, per avviare azioni concrete in modo particolare legate alla formazione di eccellenza, allo sviluppo di relazioni locali e sovralocali, al coinvolgimento della comunità con particolare interesse alle fasce più giovani

#### Obiettivi specifici:

- realizzare uno spazio multifunzionale il cui focus sia quello di fare da hub documentale rispetto alla storia risorgimentale (con il Centro di Documentazione Liborio Romano) e alle più antiche epoche che lo riguardano;
- realizzare le condizioni perché questo spazio sia da subito costituito e percepito come bene condiviso, a disposizione ed a vantaggio del sistema scolastico ed universitario, delle istituzioni locali e sovralocali, delle associazioni e dei consorzi, dell'intera comunità;
- fornire la disponibilità di uno spazio divulgativo di alto livello, anche tecnologico, capace di offrire la migliore e più ricca fruizione a tutte le fasce di utenza e garantendo una completa accessibilità.

#### Risultati attesi:

- realizzare uno spazio bibliotecario moderno ed organizzato per rendere disponibile, ampliandolo, il fondo librario in possesso del Comune di Patù e inserirlo nel servizio bibliotecario nazionale (SBN);
- realizzare un centro di documentazione che raccolga, dinamicamente, materiale librario, cartaceo in generale, digitale e multimediale sulla storia risorgimentale, sul territorio di pertinenza;
- disporre spazi dedicati alla fruizione e alla formazione alla lettura per bambini e ragazzi, con particolare

riferimento ad occasioni laboratoriali ed alla collaborazione con l'istituto scolastico locale.

## **5. LA SEDE**

Palazzo Romano si affaccia su Piazza Indipendenza, all'interno del nucleo storico del piccolo borgo salentino. L'edificio fu dimora del Liborio Romano, figura di spicco del Risorgimento, che a Patù nacque, crebbe e, dopo un lunga esperienza politica e parlamentare, che lo portò a rivestire il ruolo di Ministro dell'Interno, chiuse i suoi giorni. Liborio Romano (Patù, 27 ottobre 1793 – Patù, 17 luglio 1867) rappresenta una delle figure chiave del Risorgimento meridionale e dell'Unità d'Italia, ma anche il figlio più illustre di Patù.

Personaggio controverso e discusso, tra il 14 luglio e il 24 settembre 1860, vale a dire quando giunse all'apice della sua fama e del suo potere, Liborio Romano fu nominato Ministro dell'Interno da Francesco II di Borbone e, senza soluzione di continuità, confermato nello stesso ruolo da Giuseppe Garibaldi.

Dell'edificio di Palazzo Romano, residenza appartenente alla famiglia di Liborio Romano, poco si sa: un documento storico lo dà in fase di costruzione nell'anno 1832. Da un punto di vista formale il palazzo, realizzato con buona fattura in conci di tufo locale, si sviluppa su più piani: un piano terra con due cortili aperti e locali destinati al ricovero degli animali; un piano nobile rialzato al quale si accede a mezzo di una scalinata monumentale; un primo piano che affaccia sulla copertura a falde ed un piano cantinato. Coperture a volte, pavimenti in marmette d'epoca e cocciopesto, infissi lignei e un giardino sul retro completano l'architettura di questa pregevole dimora storica.

La porzione della dimora storica della Famiglia Romano di proprietà pubblica è stata acquisita dall'Amministrazione Comunale alla fine degli anni '90.

Restaurato nel 2009, Palazzo Romano è sede, attualmente, dello IAT (Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica), dell'Ecomuseo di Vereto, della biblioteca comunale e del museo civico archeologico.

## **6. I SERVIZI**

Di seguito si illustrano i servizi e le attività principali della Biblioteca e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile sul sito <https://www.bibliotecadifineterra.it/>. È inoltre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi direttamente in sede.

### **6.1. Modalità e orari di Accesso**

L'accesso ai servizi della Biblioteca è libero e gratuito per tutti i cittadini. Per usufruire dei servizi l'utente è tenuto ad iscriversi alla Biblioteca. L'iscrizione può essere effettuata durante l'orario di apertura della Biblioteca, previa presentazione di un documento di identità (per i minori, l'iscrizione deve essere autorizzata da uno dei genitori - o di chi esercita la potestà genitoriale – per il quale è richiesto un documento d'identità valido). L'iscrizione potrà essere richiesta anche online attraverso il Portale della Biblioteca e sarà poi regolarizzata con la firma sulla domanda e la presentazione del documento di identità. All'atto dell'iscrizione l'utente riceve la Bibliocard personale e prende visione della Carta dei Servizi.

L'iscrizione è gratuita ed ha validità triennale. Durante il periodo di validità l'Utente è tenuto a comunicare alla Biblioteca eventuali variazioni dei recapiti forniti.

Per verificare giorni ed orari di apertura è opportuno consultare il sito: <https://www.bibliotecadifineterra.it/>.

### **6.2. Consultazione e lettura in sede**

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

### **6.3. Prestito a domicilio**

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio, occorre iscriversi presentando un documento valido di riconoscimento. L'iscrizione dei bambini e dei ragazzi fino a 17 anni d'età è subordinata alla presentazione di un

modulo precompilato riportante i dati anagrafici compreso il codice fiscale del minore richiedente oltre al documento di identità e alla firma dei genitori. La tessera di iscrizione è gratuita per tutti.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere a prestito contemporaneamente fino a 3 risorse (libri, DVD, etc...).

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali. È possibile rinnovare, anche telefonicamente, il prestito dei libri per altri 10 giorni ed il prestito dei DVD per ulteriori 7 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi non restituisce entro la scadenza viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo di tempo proporzionato al ritardo.

#### **6.4. Prestito interbibliotecario**

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili altrove. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta attraverso la compilazione del modulo cartaceo oppure on line. Il prestito interbibliotecario a livello provinciale è un servizio gratuito, mentre per le richieste a livello nazionale o internazionale occorre pagare il rimborso delle spese postali.

#### **6.5. Informazione e consulenza**

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote. E' attivo il servizio gratuito online "Chiedi al Bibliotecario" studiato per offrire risposte a quesiti di natura bibliografica e indicazioni sulle strategie di ricerca, oltre ad informazioni sui servizi bibliotecari della Biblioteca di Fineterra.

#### **6.6. I cataloghi**

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato, consultabile all'indirizzo dell'OPAC di POLO SBN del Salento (bibliando.it). I libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana, per collocazione o per combinazioni diverse di questi elementi. È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente in una delle biblioteche del sistema, ma anche se è a prestito e fino a quando.

#### **5.6. Servizi on line**

Consultando il sito della Biblioteca (<https://www.bibliotecadifineterra.it/>) è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito,
- controllare le scadenze dei propri prestiti ed effettuare rinnovi;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- avanzare proposte d'acquisto di libri e DVD;
- iscriversi alla newsletter della Biblioteca;
- consultare bibliografie su specifici argomenti anche di storia locale;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche.

#### **6.7. Servizi di riproduzione**

Nelle sedi è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore. I servizi di riproduzione sono a pagamento. La tabella delle tariffe è disponibile presso la sede della biblioteca.

#### **6.8. Proposte d'acquisto**

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librarie e multimediali non possedute dalle biblioteche, compilando il modulo di richiesta disponibile presso la biblioteca oppure trasmettendo il modulo on line

disponibile nel sito <https://www.bibliotecadifineterra.it/>.

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se accolta, il richiedente verrà informato via mail che l'opera richiesta rimarrà a sua disposizione per una settimana per un eventuale prestito.

### **6.9. Attività didattica e promozione della lettura**

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 17 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico.

Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio della biblioteca;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore;
- nella Sezione bambini e ragazzi la Biblioteca presenta l'insieme delle proposte e dei servizi rivolti al mondo della scuola e alle famiglie e i principali eventi cittadini ai quali partecipa attivamente.

### **6.10. Visite guidate per le scuole**

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca prescelta.

In occasione della visita guidata è possibile distribuire le tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono qualora gli insegnanti abbiano fatto pervenire alla biblioteca gli elenchi completi di dati anagrafici e numeri di telefono. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

Le istruzioni e i moduli scaricabili sono disponibili nel sito

### **6.11. Attività culturali**

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Produce pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

La biblioteca intende organizzare incontri, dibattiti, mostre ed ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità la promozione della lettura o dell'ascolto musicale o della fruizione cinematografica, l'organizzazione e l'associazionismo dei lettori, la diffusione di informazioni e la loro selezione critica, la circolazione di saperi anche attraverso iniziative telematiche. La partecipazione a questi incontri è generalmente gratuita salvo nel caso di corsi di formazione o seminari per cui può essere fissata una quota di iscrizione a parziale rimborso delle spese sostenute. La biblioteca si impegna a garantire ai cittadini l'informazione sulle attività in programma e la possibilità di valutazione delle stesse mediante appositi strumenti. La biblioteca cura la diffusione e la circolazione di consigli di lettura attraverso schede bibliografiche, la pubblicazione di bibliografie e percorsi di lettura, la proposta periodica di documenti giudicati interessanti e in ogni altra forma ritenuta efficace. La biblioteca utilizza un sito web unico per promuovere iniziative, fornire informazioni e permettere l'accesso diretto al proprio catalogo e ai cataloghi nazionali e internazionali.

### **6.12. Il collegamento a internet – Servizio Stampa e riproduzione**



Il servizio di connessione alla rete internet è disponibile per tutti gli iscritti alla biblioteca secondo le modalità stabilite nel regolamento di accesso ed erogazione dei servizi.

Per gli utenti maggiorenni la scelta dei siti da visitare è libera, ferme restando le responsabilità personali dell'utente sull'eventuale uso improprio.

I minori di 18 anni possono accedere al servizio previa sottoscrizione dell'apposito modulo da parte di un genitore o tutore.

La biblioteca rende disponibili ai propri utenti:

- postazioni dotate di accesso ad internet presso le sale lettura;
- postazioni per la consultazione dei cataloghi;
- postazioni e strumenti per la consultazione di materiali multimediali;

Nella gestione dei servizi telematici e multimediali sono adottati tutti gli accorgimenti per garantire non solo un utilizzo confortevole e funzionale delle apparecchiature, ma anche la tutela della privacy degli utenti. La biblioteca stabilisce annualmente le tariffe di costi e/o rimborsi spese per i servizi di stampa e riproduzione.

### **6.13. Il sito web della Biblioteca**

La Biblioteca considera il web come mezzo privilegiato per comunicare con utenti e cittadini favorendo la partecipazione più diretta e immediata alle attività della Biblioteca.

Consultando il sito della Biblioteca (<https://www.bibliotecadifineterra.it/>) e l'Opac del Polo SBN del Salento ([www.bibliando.it](http://www.bibliando.it)) è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito,
- controllare le scadenze dei propri prestiti ed effettuare rinnovi;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- avanzare proposte d'acquisto di libri e DVD;
- iscriversi alla newsletter della Biblioteca;
- consultare bibliografie su specifici argomenti anche di storia locale;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche;

### **6.14. La sezione per bambini e ragazzi**

La biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0-12+, per la quale predispone e mette a disposizione un patrimonio bibliografico, multimediale e documentario vario per tipologia e contenuti, tenendo anche conto delle esigenze di chi potrebbe avere maggiori difficoltà nell'accesso al servizio, in spazi appositamente destinati.

I genitori o gli accompagnatori dei minori sono responsabili del corretto uso dei materiali e del rispetto delle regole da parte dei piccoli utenti.

La biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i bambini e i ragazzi e la conoscenza dei nuovi media; organizza e propone attività, promuove visite guidate per studenti e insegnanti. Inoltre si propone come punto di riferimento sul territorio per quanti, genitori, educatori e insegnanti, vogliono approfondire le loro conoscenze nel campo della letteratura per l'infanzia.

### **6.15. La sezione di storia locale**

La biblioteca, nella Sezione di storia locale, raccoglie in maniera sistematica documenti che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e l'evoluzione del territorio, utili a comprendere e ricostruire le forme e il vissuto della trasformazione sociale ed economica. La Sezione di storia locale ha un orario di apertura coordinato con quello degli altri servizi bibliotecari e viene opportunamente comunicato e diffuso. È discrezione della direzione della biblioteca escludere dal prestito e/o dalla consultazione e/o dalla riproduzione materiale raro, di pregio o in precarie condizioni di conservazione.

## **6.16. La consulenza informativa e bibliografica**

L'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca, è il servizio primario che una biblioteca pubblica deve essere in grado di offrire. Il personale della biblioteca svolge in forma del tutto gratuita le normali attività di orientamento, guida, assistenza al lettore, prestando particolare attenzione nel favorire l'apprendimento delle tecniche di ricerca da parte dell'utente.

## **6.17. Il catalogo**

La biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale e ha il proprio catalogo consultabile on line e direttamente nel proprio sito internet.

Il catalogo on line consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto e classificazione, l'accesso per titolo, per editore, per anno e luogo di edizione, nonché anche la ricerca libera.

In tal modo le possibilità di accedere all'informazione sono notevolmente accresciute e i tempi di risposta sono molto più rapidi. La biblioteca mette a disposizione, accanto alle postazioni di interrogazione, brevi istruzioni sulle modalità di utilizzo del programma. Nel caso in cui l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può sempre rivolgere le proprie domande al personale e chiederne aiuto.

La biblioteca si pone l'obiettivo di catalogare, a livello informatico, tutti i nuovi acquisti, procedendo periodicamente anche al recupero del patrimonio pregresso.

## **7. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **7.1. Informazioni all'utenza**

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico. La Biblioteca mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

### **7.2. Il rapporto con gli utenti**

Il personale della biblioteca è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio. E' altresì obbligato a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale in servizio è dotato di tessera personale e/o altri idonei mezzi di riconoscimento.

Il personale addetto può allontanare, dopo un primo richiamo, chi arreca disturbo e non rispetta lo svolgimento delle procedure o mantiene un comportamento scorretto nei confronti del personale in servizio e degli altri utenti.

In caso di recidiva la direzione della biblioteca dispone il ritiro della tessera e l'esclusione dall'accesso alla biblioteca.

### **7.3. Il comportamento degli utenti**

Ogni persona ha diritto di usufruire dei servizi della biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui. Gli utenti devono osservare un contegno tale da non recarsi vicendevolmente disturbo. I genitori o chi ne ha la tutela sono responsabili del comportamento degli utenti minorenni. La biblioteca declina ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale.

### **7.4. Le forme di partecipazione**

Tutti gli utenti della biblioteca possono presentare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto utilizzando l'apposita modulistica. La biblioteca si impegna a informare l'utente dell'avvenuto acquisto o a fornire motivazioni dell'eventuale mancata acquisizione entro 30 giorni dalla richiesta. Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie

e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati.

### **7.5. Suggerimenti, proposte, reclami**

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. A questo scopo ogni utente può rivolgersi: al punto accoglienza della biblioteca; agli uffici e alla Direzione della Biblioteca. È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili presso le sedi indicate.

### **7.6. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

La Biblioteca promuove ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati delle indagini sono resi pubblici e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **7.7. Il diritto alla riservatezza**

Nel trattamento dei dati personali l'utente ha diritto al rispetto della propria privacy, come previsto dalla normativa in vigore. Ancor di più tale privacy deve essere rispettata nelle modalità di comportamento degli operatori, nella articolazione e regolamentazione degli spazi, nella disposizione degli arredi.

### **7.8. L'accessibilità dei servizi**

I servizi devono essere accessibili a tutti i membri della comunità. Gli spazi aperti al pubblico devono essere attrezzati anche per persone con disabilità fisiche. La biblioteca mette a disposizione tecnologie adatte all'utilizzo da parte di persone diversamente abili. Il comfort, l'ordine e la pulizia sono indispensabili in ogni locale adibito ad uso pubblico. Gli orari della biblioteca devono essere sufficienti e comodi per le varie fasce di utenti. L'orario di apertura è riportato nella guida ai servizi, affisso all'ingresso della biblioteca e sul sito web. In occasione del periodo estivo, natalizio o pasquale l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni. In caso di variazioni di orario, dovute a circostanze eccezionali, gli utenti saranno tempestivamente informati attraverso il sito internet e mediante cartelli, volantini, comunicati stampa anche se non sarà possibile mantenere lo stesso preavviso.

### **7.9. Diritti e doveri**

Riassumendo, tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Patù:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che i servizi bibliotecari devono perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi bibliotecari; adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;

- tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione. I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

## 8. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### 8.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità della Biblioteca di Fineterra individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

### 8.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

### 8.3. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca di Fineterra è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico. Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

SEZIONE	N. ORE SETTIMANALI DI APERTURA
Biblioteca di Fineterra	18h (minimo)

### 8.4. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia. Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi in Biblioteca. Per ciascuna attività sono indicati: l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

#### a) Servizio di prestito e consultazione

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICI
Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del Servizio	Gratuito
Iscrizione al prestito	Tempo di rilascio della tessera	Immediato
Prestito dei documenti a scaffale aperto	Tempo di registrazione del prestito	Immediato
Distribuzione dei documenti collocati nei depositi	Tempo di attesa	Non superiore ai 15 minuti
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 5 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale ed internazionale	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 10 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale	Costo del servizio	Gratuito

Prestito interbibliotecario in ambito nazionale ed internazionale	Costo del servizio	Spese di spedizione
Proposte di acquisto	Percentuale di accoglimento	Non inferiore al 50%
Iscrizione Servizio Internet/Multimedia	Tempo di rilascio della tessera	Immediato, nel rispetto della normativa vigente in materia di navigazione in Internet

*b) Servizio di informazione, consulenza e promozione*

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di apertura
Servizio di consulenza bibliografica	Accessibilità	Orario di apertura
Navigazione in Internet	Tariffa/Accessibilità Tempo Sessioni di lavoro	Su prenotazione
Visite guidate	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, su prenotazione
Visite guidate per scolaresche	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, su prenotazione
Attività di promozione della lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, su prenotazione
Attività culturali	Tariffa/Accessibilità	Su prenotazione

*c) Servizio di riproduzione e stampa*

ATTIVITA'/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di fotocopiatura	Tempi di attesa	Immediato
Servizio interno di riproduzione	Tempo di attesa	Non superiore a 5 giorni lavorativi

*Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento*

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnaletica informativa interna ed esterna</li> <li>• Servizi igienici</li> <li>• Servizi guide a stampa</li> <li>• Sussidi alla visita</li> </ul>	Presente  Presenti Presenti Presenti
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto di accoglienza (Reception)</li> <li>• Presenza di un operatore al Servizio di Reception</li> </ul>	Presente  Presente per tutto l'orario di apertura

**8.5. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi**

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale fruizione dei servizi.

BIBLIOTECA di Fineterra	TELEFONO	INDIRIZZO E-MAIL
Reception		biblioteca@comune.patu.le.it
Servizio prestiti		biblioteca@comune.patu.le.it

to/consultazione/sala lettura		
Sezione Bambini e ragazzi		biblioteca@comune.patu.le.it
Prestito interbibliotecario		biblioteca@comune.patu.le.it

## 8.6. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni nel rispetto della diversità linguistica e della multiculturalità; incrementare l'acquisto dei libri a grandi caratteri e degli audiolibri;
- incrementare gli spazi destinati alla Sezione Ragazzi;
- incrementare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle nuove acquisizioni di materiale librario, e multimediale;
- incrementare gli spazi destinati alla lettura e allo studio in sede;
- migliorare la visibilità del patrimonio storico e delle collezioni speciali.
- Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

## 9. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

### 9.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

La Biblioteca adoterà un sistema informatizzato di rilevazione statistica per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario e multimediale, agli interessi di lettura e alla composizione sociale dei lettori, forniscono un quadro dettagliato delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo. Una sintesi dei dati statistici più significativi sarà disponibile sul sito <https://www.bibliotecadifineterra.it/>.

La Biblioteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

### 9.2. Altre modalità di valutazione

La Biblioteca valuta con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attiva per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.