



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTERIGGIONI

### **Carta dei Servizi**

*Approvata con det. n. 733 del 27/11/2013*

### **Sommario**

1. *La Carta dei Servizi*
2. *Riferimento normativi*
3. *Mission*
4. *Principi generali per l'erogazione del servizio*
5. *Strumenti per l'erogazione del servizio*
  - 5.1. *La biblioteca e la sua organizzazione*
  - 5.2. *Orari di apertura*
  - 5.3. *Il personale*
  - 5.4. *Rete Redos*
6. *Raccolte documentarie*
  - 6.1. *Descrizione*
  - 6.2. *Sviluppo e revisione*
  - 6.3. *Proposte di acquisto*
7. *Servizi erogati*
  - 7.1. *Lettura e consultazione*
  - 7.2. *Prestito esterno*
  - 7.3. *Servizio Prestito Interbibliotecario e Document Delivery*
  - 7.4. *Tipologie di documenti esclusi dal prestito sia esterno che interbibliotecario*
  - 7.5. *Informazione bibliografica*
  - 7.6. *Informazione, tutela e riservatezza*
  - 7.7. *Internet per l'utente*
  - 7.8. *Medialibrary Online*
  - 7.9. *Servizio di Riproduzione*
  - 7.10. *Attività didattica - promozione della lettura – Servizi per bambini e ragazzi*
  - 7.11. *Visite guidate per le scuole*
  - 7.12. *Attività culturali*
8. *Rapporti con i cittadini*
9. *Informazione all'utenza*
10. *Suggerimenti, reclami e segnalazioni*
11. *Rilevazione della soddisfazione dell'utenza*
12. *Diritti e doveri*
13. *Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento*
14. *Fattori di qualità*
15. *Indicatori e standard di qualità*
16. *Livello di ricettività*
17. *Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi*
18. *Obiettivi di mantenimento e miglioramento*
19. *Altre modalità di valutazione*
20. *Revisione della Carta dei servizi*



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

## 1. La Carta dei servizi

La Carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge regionale della Toscana 25 febbraio 2010 n. 21, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto a favorire l'accesso al patrimonio documentario e ai servizi della biblioteca di Monteriggioni da parte di tutti i cittadini senza discriminazioni, al fine di promuovere la crescita culturale e l'informazione, stimolare il dialogo tra le diverse culture e l'utilizzo di nuove tecnologie.

La Carta dei Servizi regola i rapporti fra Servizio e utenti, stabilendo un patto, in cui il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti.

La Carta dei Servizi è emanata dal responsabile del Servizio, sulla base di un'ipotesi di razionale utilizzo delle risorse che l'Amministrazione titolare mette a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi che essa stessa ha fissato, ed è pertanto rideterminato ogni qual volta si ritenga necessario.

## 2. Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana ed in particolare:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre: “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”.
- 2000. Legge Regionale n. 18: “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”;
- 2000. Legge n. 328: “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni

## 3. Mission

La Biblioteca pubblica di Monteriggioni concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

La Biblioteca è un servizio di base, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Mette a disposizione dei cittadini attività e strumenti che rispondono alle proprie esigenze di conoscenza, siano esse legate allo studio, al lavoro, al tempo libero.

La Biblioteca di Monteriggioni insieme alle altre biblioteche pubbliche della Provincia di Siena organizza e gestisce i servizi anche in forma integrata attraverso la Rete Documentaria Senese – ReDoS – ai sensi di quanto previsto dall'art. 28 della L.R. 25 febbraio 2010 n. 21 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali".

#### **4. Principi generali per l'erogazione del servizio**

La Carta dei Servizi di rete si ispira ai seguenti principi:

##### *Eguaglianza e imparzialità*

I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

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

La comunicazione è improntata a chiarezza e trasparenza.

I servizi erogati sono, in linea di principio, gratuiti. I servizi che richiedono un particolare impegno di ricerca e di documentazione o strumentazione particolare, o che comportano costi particolari, potranno essere erogati a pagamento, in base a tariffe appositamente previste.

##### *Accessibilità e continuità*

L'erogazione dei servizi è assicurata con regolarità e continuità. Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni saranno tempestivamente comunicate all'utenza adottando ogni misura per recare agli utenti il danno minore.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti disabili o con particolari problemi al fine di favorirne l'inserimento; cura che siano approntati gli adeguamenti necessari alla soluzione delle difficoltà, nella misura consentita dalla struttura della sua sede e dalle sue disponibilità.

##### *Partecipazione e trasparenza*

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

##### *Efficienza, efficacia ed economicità*

Il funzionamento dei servizi della rete si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni.



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

## 5. Strumenti per l'erogazione del servizio

### 5.1. La biblioteca e la sua organizzazione

La Biblioteca è un servizio socio-culturale del Comune di Monteriggioni gestito in forma diretta con il supporto dell'associazionismo le cui diverse espressioni collaborano con il personale della Biblioteca per la funzionalità delle diverse articolazioni e l'arricchimento dell'offerta di servizi.

L'organizzazione della Biblioteca si articola nelle seguenti strutture:

- Centro socio culturale di Castellina Scalo;
- Centro socio culturale di Quercegrossa;
- Sede centrale di Castellina Scalo in cui è allestito il deposito librario per la conservazione dei documenti con più basso indice di utilizzo.

### 5.2. Orari di apertura

La Biblioteca osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- Centro Lettura di Castellina Scalo;
  - o dal Lunedì al Venerdì dalle ore 15.00 alle ore 19.00;
  - o il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
- Centro Lettura di Quercegrossa;
  - o Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 16.00 alle ore 18.00 (Il Centro Lettura è gestito dall'Associazione Misericordia di Quercegrossa tramite apporto del volontariato)

### 5.3. Il personale

Il personale stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai principi di uguaglianza e imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. Opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB, Associazione Italiana Biblioteche) e internazionali (IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions).

Tra i principali compiti del personale impegnato nei servizi della biblioteca vi è quello di:

- esercitare funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento dei servizi;
- provvedere all'acquisto, al trattamento catalografico, alla conservazione ed alla periodica revisione dei documenti della biblioteca, in accordo anche con le politiche di acquisto condivise a livello di rete;
- curare con particolare attenzione la documentazione locale e la raccolta di tutto quello che sul proprio territorio viene pubblicato;
- assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, richiesta di informazioni, prestito;
- promuovere la lettura sul territorio, partecipando anche ai progetti coordinati a livello di rete;
- organizzare iniziative culturali sia all'interno della biblioteca o esterne rivolte a bambini e adulti;
- curare i rapporti con le scuole dell'obbligo, organizzando visite guidate ed attività con le classi e promuovendo progetti di vario genere;



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

- perseguire il costante miglioramento della propria professionalità, anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

#### 5.4. Rete REDOS

Nell'ambito del sistema REDOS alla Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena, è riconosciuto il ruolo di soggetto capofila della rete, cura il coordinamento della rete e del personale che opera nelle diverse strutture in rapporto ai progetti condivisi e nel rispetto dell'autonomia delle singole Amministrazioni titolari dei servizi.

La comunicazione con Redos, per informazioni sui servizi erogati a livello di rete, avviene contattando la Biblioteca Comunale degli Intronati – Via della Sapienza, 5 – Siena che svolge il ruolo di centro rete collegandosi direttamente al sito [www.redos.it](http://www.redos.it)

Il sito funziona anche come portale consentendo il contatto con tutte le altre biblioteche aderenti.

### 6. Raccolte documentarie

#### 6.1. Descrizione

Il patrimonio bibliografico è costituito in larga misura da libri; a questi si affiancano altri tipi di documenti, quali documenti multimediali ed elettronici (VHS, DVD, CD-ROM, CD musicali, e-book) e periodici che possono essere conservati senza essere catalogati.

Parte dei documenti è collocata presso il deposito di Castellino Scalo con accesso riservato al personale addetto ai Centri lettura o agli utenti previo appuntamento.

I documenti conservati presso i centri lettura sono normalmente “a scaffale aperto” e quindi direttamente fruibile dal pubblico.

Un'attenzione particolare è rivolta agli utenti più giovani attraverso l'organizzazione di sezioni dedicate a bambini e ragazzi, partendo dalla fascia pre-scolare.

I documenti facenti parte del patrimonio documentario della Biblioteca di Monteriggioni così come le altre facenti parte del sistema ReDoS sono rintracciabili attraverso il catalogo online (OPAC) della rete consultando la sezione “Catalogo della rete”, sempre sul sito [www.redos.it](http://www.redos.it)

#### 6.2. Sviluppo e revisione

La Biblioteca di Monteriggioni incrementa le raccolte documentarie coerentemente con i propri compiti istituzionali, cura in particolare modo la raccolta della documentazione locale indipendentemente dal tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

Le acquisizioni vengono effettuate in autonomia professionale, tenendo conto anche dei *desiderata* degli utenti, dei rappresentanti dell'associazionismo che collaborano nella produzione dei servizi della biblioteca nonché di eventuali progetti di rete tesi a coordinare le politiche di acquisto.

La Biblioteca accetta donazioni da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere donate o di destinarle ad altre biblioteche o agli utenti.

#### 6.3. Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librerie e multimediali non possedute dalla biblioteca, compilando il modulo di richiesta disponibile presso ogni centro lettura.

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



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

## 7. Servizi erogati

### 7.1. Lettura e consultazione

Le Sale di lettura sono accessibili e utilizzabili da chiunque voglia fermarsi a leggere, studiare e consultare materiale conservato presso i Centri Lettura

### 7.2. Prestito esterno

La biblioteca di Monteriggioni assicura il prestito previa iscrizione al prestito. Il prestito può riguardare fino ad un massimo di 3 libri ed ha la durata di 30 giorni, prorogabili per ulteriori 30 giorni previa comunicazione al personale della Biblioteca.

La biblioteca garantisce la massima circolazione dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si impegna a:

- effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti;
- accertare all'utente l'avvenuta restituzione, fornendogli, se richiesta, una ricevuta che attesti la restituzione del documento;
- offrire la possibilità di prenotare i documenti ammessi al prestito e di prorogare i prestiti in corso, se non prenotati da altri utenti;
- eseguire le operazioni di proroga anche per telefono o per via telematica;
- informare il lettore delle sanzioni che lo riguardano.

L'utente si impegna a:

- esibire un documento di identità valido, su richiesta del personale;
- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti;
- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;
- rispondere dei documenti ricevuti in prestito e della loro integrità;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti.

### 7.3. Servizio Prestito Interbibliotecario e Document Delivery

Nell'ambito dell'adesione al sistema REDOS, la Biblioteca di Monteriggioni offre all'utente la possibilità di chiedere ad altre biblioteche aderenti a REDOS il prestito di libri e, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, la riproduzione di articoli, o di parti di libri, non disponibili presso una delle biblioteche di Redos, e prevede altresì il prestito e la riproduzione di articoli, o di parti di libri alle biblioteche non aderenti a Redos.

Le biblioteche di Redos sono tenute ad assicurare il servizio di prestito interbibliotecario almeno nei confronti delle biblioteche del Servizio bibliotecario regionale, tramite LIR (Libri in Rete).

I servizi si svolgono con le modalità previste dai rispettivi regolamenti delle biblioteche di Redos.

### 7.4. Tipologie di documenti esclusi dal prestito sia esterno che interbibliotecario

Sono esclusi dal prestito esterno: libri antichi, rari e di pregio, tesi di laurea e i documenti delle sezioni separate d'archivio. Non sono ammessi al prestito esterno: enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi,



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

periodici, libri deteriorati e gli altri documenti che la biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite motivate decisioni.

Le disposizioni di cui sopra possono essere derogate, per venire incontro ad un particolare tipo di utenza, con atto apposito, portato a conoscenza dell'utenza generale, da cui emerga che si tratta di una deroga alla norma.

### 7.5. Informazione bibliografica

La Biblioteca di Monteriggioni si impegna a garantire a tutti gli utenti:

- la disponibilità del proprio personale nell'assistenza all'utilizzo degli strumenti di ricerca catalogafica, bibliografica, nonché di informazioni utili allo studio, alla didattica ed alla conoscenza;
- una adeguata disponibilità di strumenti, sia cartacei che elettronici (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale su basi dati locali e remote.

### 7.6. Informazione, tutela e riservatezza

La Biblioteca di Monteriggioni

- assicura una continua e completa informazione sui servizi (modalità di erogazione dei servizi, orari, dati statistici, ecc.) attraverso una pluralità di mezzi informativi (pagine web, opuscoli ecc.);
- garantisce che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- garantisce ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

L'utente, per accedere a qualunque servizio, si impegna a:

- esibire, se richiesto, un documento che ne comprovi l'identità;
- comunicare indirizzo, recapito telefonico ed eventuali loro variazioni.

### 7.7. Internet per l'utente

La Biblioteca di Monteriggioni prevede il servizio di collegamento ad Internet, quale parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali degli utenti.

Le postazioni per la navigazione Internet sono a disposizione degli utenti per effettuare ricerche bibliografiche ed accedere a risorse informative selezionate in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione delle biblioteca.

I minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Il servizio di collegamento ad Internet è utilizzabile da tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza e nel rispetto della legislazione vigente.

Dalle postazioni disponibili al pubblico è possibile navigare in Internet, accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete, consultare e scaricare file via http ed è inoltre consentito leggere e spedire posta elettronica se la propria casella è accessibile via web;

Eventuali codici di accesso al servizio (p. es: id e psw utente) sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. E' tassativamente vietato navigare utilizzando i codici di accesso di un altro



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

utente; l'utente è personalmente responsabile dell'uso dei computer e di azioni perseguibili per legge commesse utilizzando la rete Internet.

Il mancato rispetto anche di una sola delle disposizioni previste, nonché la violazione delle regole di utilizzo del servizio sottoscritte al momento dell'iscrizione ad esso, comporteranno, a seconda dei casi:

- interruzione della sessione
- sospensione o esclusione dall'accesso al servizio
- denuncia all'autorità giudiziaria;

La biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete, né ha la possibilità di controllare le risorse disponibili e ciò che Internet può mettere a disposizione del pubblico. La biblioteca non è altresì in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

### **7.8. Medialibrary Online**

Nell'ambito dell'adesione al sistema REDOS, la Biblioteca di Monteriggioni garantisce il servizio di Medialibrary online, network aggregatore di risorse multimediali. E' disponibile 24h. su 24h, 7 giorni su 7, ed è un servizio gratuito per gli utenti. Per l'iscrizione l'utente deve presentare il proprio codice fiscale e gli verranno inviate le credenziali di accesso tramite e-mail. Il servizio prevede che l'utente possa scaricare gratuitamente e-book, musica e audiolibri, e consultare quotidiani online. Il servizio è assicurato da tutte le biblioteche ReDoS con le modalità stabilite all'inizio di ogni anno, in base alle disponibilità economiche della Rete.

### **7.9. Servizio di Riproduzione**

Il servizio di riproduzione è effettuato dal personale della biblioteca, per gli utenti che ne abbiano necessità esclusivamente per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e nelle forme compatibili con i mezzi di cui dispongono le singole biblioteche.

Ogni riproduzione, sia essa fotocopia, e/o stampe, deve richiedersi e attuarsi secondo le tariffe previste in apposita delibera.

Si intendono esclusi da ogni tipo di riproduzione: le tesi di laurea, le unità archivistiche secretate, tutte le unità, di qualsiasi formato, qualora la copia sia di pregiudizio alla loro corretta conservazione.

E' possibile effettuare gratuitamente riprese e servizi fotografici con mezzi propri o a carico di professionisti o società, preventivamente autorizzati, esclusivamente quando si tratti di finalità di promozione e documentazione dell'attività dell'archivio.

L'eventuale riproduzione di documenti d'archivio finalizzata alla pubblicazione dovrà essere formalmente autorizzata.

### **7.10. Attività didattica - promozione della lettura - Servizi per bambini e ragazzi**

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 - 16 anni. Le iniziative vengono realizzate anche direttamente dalle Associazioni convenzionate, in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, anche 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;



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore;
- visite guidate sul territorio, mostre o musei.

#### **7.11. 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 almeno tre giorni prima gli elenchi completi di dati anagrafici enumeri di telefono.

Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

#### **7.12. Attività culturali**

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. Le Associazioni convenzionate organizzano anche direttamente 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.

### **8. Rapporti con i cittadini**

#### **8.1. Informazione 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.

#### **8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni**

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:

- presso i Centri lettura di Castellina Scalo e Quercegrossa;
- presso il Comune di Monteriggioni - Via Cassia Nord, 150 tel. 0577306602  
[maroni@comune.monteriggioni.si.it](mailto:maroni@comune.monteriggioni.si.it)

È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili presso le sedi indicate

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

### 8.3. 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.

### 8.4. Diritti e doveri

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

Il Comune di Monteriggioni:

- 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.

## 9. Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

### 9.1. 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 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



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

## 9.2. 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.

### 9.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività dei Centri Lettura 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:

<i>Struttura</i>	<i>Monte ore settimanali</i>
<i>Centro Lettura di Castellina</i>	<i>24</i>
<i>Centro Lettura di Quercegrossa</i>	<i>10</i>

### 9.2.2. 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 nelle varie sedi della 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

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
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 conservati all'interno del Centro Lettura	Tempo di attesa	Non superiore ai 15 Minuti
Distribuzione dei documenti	Tempo di attesa	Non superiore ai 3



COMUNE DI MONTERIGGIONI  
PROVINCIA DI SIENA

conservati all'esterno del Centro Letture		giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito REDOS	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Proposte d'acquisto	Percentuale di accoglimento	Non inferiore al 30%
Incremento patrimonio	Valore delle nuove acquisizioni	Mantenimento del livello di spesa storica

*b) Servizio di informazione, consulenza e promozione*

ATTIVITÀ/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di apertura
Navigazione in Internet	Tariffa/Accessibilità	Gratuito/In orario di apertura
Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/Accessibilità	Gratuito su prenotazione

**10. Obiettivi di mantenimento e miglioramento**

Nell'intento di mantenere e 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;

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

**11. 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.

**12. Revisione della Carta dei servizi**

La Carta dei Servizi ha validità triennale; potrà essere aggiornata prima della scadenza, qualora sopraggiungano novità e/o cambiamenti rilevanti nell'erogazione dei servizi medesimi.