

## CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ

### Missione e principi

L'Istituzione Biblioteche del Comune di Parma è un servizio bibliotecario pubblico che, anche in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso gratuito alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

### La carta dei Servizi e della qualità

La carta dei servizi (conformemente a quanto previsto da la L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" ) è lo strumento con cui l'Istituzione Biblioteche descrive i servizi offerti fornendo informazioni sugli standard di qualità del servizio, in modo da consentire al pubblico un effettivo controllo del rispetto degli stessi e dunque dell'adeguatezza dell'azione svolta.

In particolare la Carta stabilisce:

- Standard di qualità tutelati
- Standard di trasparenza tutelati
- Obiettivi di qualità da realizzarsi nell'anno di vigenza della Carta

Principi generali cui si attiene la Carta sono:

**eguaglianza:** l'accesso ai servizi è garantito a tutti senza distinzioni di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica;

**imparzialità:** gli operatori e i bibliotecari si comportano in maniera obiettiva e imparziale nel rapporto con gli utenti e nella scelta dei documenti con cui arricchiscono le collezioni;

**continuità:** i servizi vengono erogati in modo continuo e regolare; ogni variazione o interruzione viene tempestivamente comunicata con le modalità descritte nella presente Carta;

**partecipazione e trasparenza:** l'Istituzione Biblioteche si impegna a pubblicare sul proprio sito Web i documenti fondamentali, sia programmatici che di consuntivo, e garantisce con le modalità descritte dalla presente Carta la massima partecipazione alle scelte strategiche fondamentali agli utenti singoli e associati; a questo scopo l'Istituzione Biblioteche istituisce la consulta degli stakeholder con il compito di discutere e rendere partecipe le scelte strategiche fondamentali.

**efficienza ed efficacia:** l'Istituzione Biblioteche impronta la sua azione gestionale ai criteri di efficienza ed efficacia con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. A tal fine adotta gli standard di efficienza ed efficacia previsti dalla normativa regionale e con essa confronta la qualità del suo operato. Rende pubblici i risultati raggiunti. Attiva annualmente indagini di user satisfaction al fine di orientare la sua azione al reale soddisfacimento delle aspettative degli utenti.

### Azioni di tutela e di trasparenza

1. L'Istituzione biblioteche convoca almeno una volta all'anno la consulta degli stakeholder, comunicandolo con almeno 10 giorni di anticipo sul proprio sito istituzionale

2. L'Istituzione Biblioteche pubblica annualmente, entro il 28 febbraio, i risultati della rilevazione sulla user satisfaction nella sezione *Regolamento* accessibile dalla propria homepage

3. Pubblica annualmente, entro il 28 febbraio, i seguenti documenti nel proprio sito Web

- statistiche dei prestiti dell'anno precedente (sezione Statistiche)

- Documento di programmazione per l'anno successivo (sezione Regolamento)

## **Sedi, orari e caratteristiche delle collezioni**

Il sistema bibliotecario si articola in 8 strutture dislocate nei quartieri Parma Centro (Guanda e Internazionale Ilaria Alpi) Oltretorrente (Civica, Balestrazzi, Bizzozero ed Emeroteca) Pablo (Alice) e Lubiana (C. Pavese).

### **Direzione**

v.lo S. Maria, 5  
tel. 0521.031007- 0521.031027  
Fax 0521.031001  
e-mail: [direzionebiblioteche@comune.parma.it](mailto:direzionebiblioteche@comune.parma.it)  
sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it>

### **Ufficio Comunicazione**

v.lo S. Maria, 5  
tel. 0521.031013- 0521.031027  
Fax 0521.031001  
e-mail: [comunicazione.biblioteche@comune.parma.it](mailto:comunicazione.biblioteche@comune.parma.it)

### **Biblioteca Guanda**

v.lo delle Asse, 5.  
tel. 0521.031983  
e-mail: [guanda@comune.parma.it](mailto:guanda@comune.parma.it)  
sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it> - **Guanda**

Orario: Lunedì 14.00-19.00, Martedì 9.00-19.00, Mercoledì 9.00-19.00, Giovedì 9.00-19.00, Venerdì 9.00-19.00, Sabato 9.00-19.00

### **Biblioteca Internazionale Ilaria Alpi**

v.lo delle Asse, 5.  
tel. 0521.031984  
Fax.  
e-mail: [bibliotecainternazionale@comune.parma.it](mailto:bibliotecainternazionale@comune.parma.it)  
sito Internet: : <http://www.biblioteche.comune.parma.it> - **Alpi**

Orario: Lunedì 14.00-22.00, Martedì 9.00-22.00, Mercoledì 9.00-22.00, Giovedì 9.00-22.00, Venerdì 9.00-19.00, Sabato 9.00-19.00

### **Biblioteca Civica**

v.lo S. Maria, 5  
tel. 0521.031010  
fax. 0521.031001  
e-mail: [civica@comune.parma.it](mailto:civica@comune.parma.it)  
sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it> - **Civica**

Orario: Lunedì 9-19.00, Martedì 9.00-19.00, Mercoledì 9.00-22.00\*, Giovedì 9.00-22.00\*, Venerdì 9.00-19.00, Sabato 9.00-19.00

\*Il primo piano che ospita la collezione di saggistica chiude alle ore 19.00. La saggistica può essere ritirata a Piano Terra dalle 19.00 alle 22.00 inoltrando una richiesta telefonica (0521.031020) entro le ore 18.30

Orario prestito materiale multimediale presso Tana dell'Orso (compact discmusicali e DVD): dal Lunedì al Sabato: 9.00-12.00 / 14.30-18.30

Orario estrazione documenti non a scaffale aperto: dal Lunedì al Sabato: 9.30-13.00 / 14.00-18.45

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Variazioni di orario (in particolare l'orario estivo) o riguardanti i contatti sono comunicate sul sito dell'Istituzione Biblioteche con 10 gg. di anticipo sull'inizio della variazione

**Biblioteca Balestrazzi**

v.lo S. Maria, 5  
tel. 0521.031022  
fax. 0521.031001  
e-mail: [balestrazzi@comune.parma.it](mailto:balestrazzi@comune.parma.it)  
sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it> -  
**Balestrazzi**

Orario: Lunedì 9-19.00, Martedì 9.00-19.00, Mercoledì 9.00-22.00, Giovedì 9.00-22.00, Venerdì 9.00-19.00, Sabato 9.00-19.00

Orario estrazione documenti dai depositi: dal Lunedì al Sabato:  
9.00-12.00 / 14.00-18.00

**Biblioteca Bizzozero**

v.lo S. Maria, 5  
tel. 0521.031016  
fax. 0521.031001  
e-mail: [bizzozero@comune.parma.it](mailto:bizzozero@comune.parma.it)  
sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it> - **Bizzozero**

Orario: Lunedì 9-19.00, Martedì 9.00-19.00, Mercoledì 9.00-22.00\*, Giovedì 9.00-22.00\*, Venerdì 9.00-19.00, Sabato 9.00-19.00

\*Il primo piano che ospita le collezioni della Bizzozero chiude alle ore 19.00. I documenti possono essere ritirati a Piano Terra dalle 19.00 alle 22.00 inoltrando una richiesta telefonica (0521.031010) entro le ore 18.30

**Emeroteca comunale**

v.lo S. Maria, 5  
tel. 0521.031017  
fax. 0521.031001  
e-mail: [emeroteca@comune.parma.it](mailto:emeroteca@comune.parma.it)  
sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it> -  
**Emeroteca**

Orario: Lunedì 9-19.00, Martedì 9.00-19.00, Mercoledì 9.00-22.00, Giovedì 9.00-22.00, Venerdì 9.00-19.00, Sabato 9.00-19.00

Orario estrazione documenti dai depositi: dal Lunedì al Sabato:  
9.00-12.00 / 14.00-18.00

Orario consultazione materiali speciali (microfilm, banche dati):  
dal Lunedì al Venerdì: 9.00-13.00 / Pomeriggi e Sabato mattina  
su appuntamento.

**Biblioteca di Alice**

Via Bocchi 33  
tel. 0521.941498  
fax. 0521.945434  
e-mail: [alice@comune.parma.it](mailto:alice@comune.parma.it)  
sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it> - **Alice**

Orario: Lunedì 9.00-13.00, Martedì 9.00-18.30, Mercoledì 9.00-18.30, Giovedì 9.00-18.30, Venerdì 9.00-13.00, Sabato 9.00-13.00

## **Biblioteca Pavese**

Via Newton

tel. 0521.493345

fax.

e-mail: [pavese@comune.parma.it](mailto:pavese@comune.parma.it)

sito Internet: <http://www.biblioteche.comune.parma.it> - **Pavese**

Orario: Lunedì 8.30-18.30, Martedì 8.30-18.30, Mercoledì 9.00-19.00, Giovedì 9.00-19.00, Venerdì 8.30-13.00, Sabato 8.30-13.00

## **Documentazione e collezioni**

L'istituzione Biblioteche mette a disposizione del pubblico ca. volumi moderni, libri antichi (editi anteriormente al 1830), cd musicali, audioregistrazioni (VHS e DVD), audiolibri e periodici correnti italiani e stranieri

### ***Accessibilità: raccolte a scaffale aperto e raccolte a scaffale chiuso***

Le biblioteche incentivano l'uso dello scaffale aperto, come strumento privilegiato per l'accesso alla documentazione. Le biblioteche garantiscono l'espansione massima dello scaffale aperto, individuando come unici limiti la necessità di conservare materiale di pregio, o l'insufficienza degli spazi disponibili. Di norma l'estrazione dei documenti conservati nei magazzini avviene in tempo reale, non appena inoltrata la richiesta. Il materiale collocato nello scaffale chiuso (depositi) deve comunque essere reso disponibile al lettore nel tempo massimo di 48 ore.

Il materiale collocato nei depositi decentrati (distanti dalla sede delle singole strutture) viene reso disponibile nel tempo massimo di 7 gg. lavorativi.

### ***Fondi e raccolte per particolari categorie di utenti***

Le biblioteche rendono disponibili collezioni generalistiche adatte a tutte le categorie di utenti, ma pongono particolare cura nel soddisfare le richieste delle seguenti categorie di utenti

**Anziani:** servizio di consegna a domicilio (Guanda)

**Bambini:** collezioni di narrativa e saggistica per ragazzi in età prescolare e scolare (Guanda, Pavese, Alice e Biblioteca Internazionale I. Alpi)

**Bambini ospedalizzati:** Biblioteca di Alice in collaborazione con Azienda ospedaliero-universitaria di Parma

**Ipovedenti e Non vedenti:** attrezzature informatizzate per la lettura di opere cartacee e digitali; personal computer dedicato con sintesi vocale e accesso Internet. Programma di gestione vocale del computer per disabili uditivi e motori., in collaborazione con l'Università degli Studi di Parma. Audiolibri nelle lingue straniere e collezione Braille (Biblioteca Internazionale I. Alpi)

**Utenti di madrelingua non italiana:** (Biblioteca Internazionale I. Alpi)

**Adolescenti:** sezioni di narrativa dedicate ai giovani adulti, (Biblioteca Civica, Biblioteca Pavese, Biblioteca di Alice)

## **Fondi specialistici**

Sono presenti alcuni fondi specialistici (con elevato livello di approfondimento):

*Politica e storia contemporanea* (Biblioteca Balestrazzi)  
*Pedagogia, didattica, psicologia dell'età evolutiva* (Pavese)  
*Storia locale* (Civica)  
*Genitorialità e medicina naturale* (Biblioteca di Alice)  
*Poesia* (Guanda)  
*Intercultura* (Biblioteca Internazionale I. Alpi)  
*Scienze agrarie e storia dell'agricoltura* (Bizzozero)

I fondi specialistici vengono incrementati ogni anno cercando, in dipendenza del budget disponibile, di coprire in modo esaustivo la produzione editoriale dei diversi settori.

*Qui e di seguito i riferimenti alle politiche di acquisizione non riguardano la Biblioteca Bizzozero, che non dispone di un budget per acquisti.*

## **Documenti pubblicati in formato non cartaceo**

Le biblioteche mettono a disposizione degli utenti documentazione su supporto elettronico (CD e DVD)

In ogni struttura sono presenti fondi di documentazione digitale. Film e/o musica (Civica, Alice, Pavese, Guanda), documenti di storia contemporanea (Balestrazzi). Il budget destinato all'acquisto del materiale digitale tendenzialmente costituisce circa il 10% del budget complessivo per acquisti.

## **Costruzione delle raccolte**

Ogni struttura si dota di un documento denominato Carta della collezione in cui esplicita i criteri di costruzione delle proprie collezioni. Tale documento è pubblicato sulla homepage di ogni biblioteca e prevede forme di partecipazione degli utenti alla costruzione delle raccolte.

Le novità di narrativa e saggistica sono disponibili per il prestito nel più breve tempo possibile rispetto all'uscita in libreria, mediamente non oltre 15 gg. Per gli acquisti di documenti in lingua originale i tempi possono risultare più lunghi.

### **Obiettivi di qualità**

1. Almeno 100 titoli che compaiono nella classifica dei libri più venduti vengono resi disponibili entro 10 gg. dall'uscita in libreria.
2. Almeno 30 titoli che compaiono nella classifica dei libri più venduti sono acquistati nel numero minimo di 6 copie dalle biblioteche del sistema

## **Acquisto su suggerimento**

E' comunque sempre garantito l'acquisto su suggerimento da parte degli utenti.

La proposta di acquisto non è sindacabile sotto il profilo contenutistico e deve sempre essere accolta tranne nei seguenti casi:

- non è coerente con le caratteristiche del patrimonio della biblioteca e con la sua politica di acquisto
- è un manuale scolastico o universitario
- è una novità in corso di acquisizione
- il libro richiesto è fuori commercio
- il costo della pubblicazione richiesta eccede le possibilità offerte dal budget disponibile.

La richiesta di acquisto deve essere inoltrata preferibilmente attraverso gli appositi registri dei desiderata presenti in ogni struttura, oppure via e-mail alle singole strutture.

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. L'accettazione o il rifiuto della richiesta devono essere comunicati all'utente, tramite i due canali menzionati, nel tempo massimo di 15 gg. lavorativi. Il rifiuto deve essere esplicitamente motivato.
2. L'utente, la cui richiesta sia accettata, ha diritto ad avere per primo in prestito il documento richiesto.

### **Obiettivi di qualità**

Almeno 200 titoli acquistati, nel sistema , su suggerimento dei lettori

***Periodici,  
giornali  
e riviste***

L'Istituzione biblioteche conserva e offre al pubblico ca. 400 titoli di periodici correnti fra riviste e quotidiani concernenti tutte le discipline.

Sono presenti quotidiani e periodici in inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo, ecc.

L'ultimo numero e i numeri dell'anno in corso di tutti i periodici correnti, collocati nelle sale di lettura, sono direttamente accessibili e fruibili. Per le annate precedenti e per i periodici cessati, collocati nei magazzini, è necessario compilare una richiesta di estrazione.

Di norma i fascicoli dei periodici non sono disponibili per il prestito domiciliare. La disponibilità per il prestito a domicilio dei fascicoli di alcune testate viene specificato con apposita segnaletica in loco e risulta dai dati bibliografici visibili in Opac

Il servizio di estrazione dai magazzini ha orari differenti in ogni struttura e viene specificato nella sezione denominata "Strutture, orari, contatti"

**Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Qualora gli ultimi numeri di alcuni periodici correnti vengano collocati fuori dalla sala di lettura, al fine di garantirne meglio la conservazione, l'elenco dei periodici spostati deve essere chiaramente esposto in loco tramite apposita segnaletica

2. *Tempi di estrazione.* L'estrazione dai magazzini avviene, negli orari in cui il servizio è attivo, entro 10 minuti. In ogni caso l'estrazione, e la disponibilità del documento per il lettore, deve essere completata entro 48 h.

3. *Orari di estrazione.* Gli orari del servizio di estrazione dal magazzino devono essere chiaramente indicati nei locali della biblioteca, tramite apposita segnaletica, e sul sito Web di ogni struttura.

4. *Materiale non reperito.* Qualora il materiale richiesto non venga reperito la biblioteca attiva una procedura di ricerca capillare dando comunicazione all'utente sull'esito non oltre 7 gg. lavorativi.

## Caratteristiche dei servizi

### *Accesso ed iscrizione*

L'iscrizione è gratuita ed è consentita a tutti i residenti nei Comuni della Regione Emilia Romagna e in quelli delle Province limitrofe di Mantova, Cremona, La Spezia, Massa Carrara. E' altresì consentita a chi, pur non avendo residenza nelle province suddette, abbia nella Provincia di Parma la propria attività di studio e lavoro (tale condizione deve essere autocertificata). Le persone che hanno residenza fuori dall'Italia devono comprovare, esibendo apposita documentazione, di avere attività di studio e di lavoro nella provincia di Parma.

Tutti gli utenti che si iscrivono devono esibire un documento di identità in corso di validità.

**Minorenni:** dovranno presentare una richiesta d'iscrizione compilata da uno dei genitori (o tutore), riportante i dati personali di entrambi, ed esibire un documento d'identità del genitore (o tutore), o una fotocopia integrale.

Gli iscritti alle altre biblioteche del sistema (Università, Palatina, biblioteche della Provincia di Parma) potranno essere abilitati alle Biblioteche Comunali dietro presentazione della tessera rilasciata dalle suddette Biblioteche o di un documento di identità.

Per gli studenti Erasmus, e di altri programmi similari, la scadenza diritti viene impostata a due mesi prima della partenza dall'Italia

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. L'iscrizione e la consegna della tessera avvengono immediatamente.

2. Non è mai consentita la comunicazione a terzi di dati personali rilasciati dall'utente, e archiviati nel sistema, per consentire la gestione del servizio di prestito.

### *Lettura e consultazione in sede*

L'accesso alle strutture per la lettura in sede è libero e non è subordinato all'iscrizione ai servizi.

Tutti i documenti collocati a scaffale aperto sono liberamente prelevabili e consultabili dagli utenti. Gli utenti che prelevano autonomamente documenti dagli scaffali devono aver cura di riconsegnare gli stessi al personale della biblioteca per la ricollocazione.

Il materiale non direttamente accessibile (collocato nei depositi e nei magazzini) deve essere richiesto al personale della biblioteca. La consegna al lettore di tale materiale avviene di norma nel tempo di 10 minuti. Se il servizio di estrazione non è attivo la consegna del materiale dei depositi deve essere effettuata comunque nel tempo massimo di 48 h.

Il materiale collocato nei depositi decentrati (distanti dalla sede delle singole strutture) viene reso disponibile nel tempo massimo di 7 gg. lavorativi.

Il materiale di pregio o raro, che per tale motivo è stato escluso dal prestito domiciliare, può essere consultato solo in sede. Le diverse strutture riservano postazioni dedicate alla consultazione del materiale che non è disponibile per il prestito domiciliare.

### **Azioni di tutela e di trasparenza:**

1. L'estrazione dei libri non a scaffale aperto avviene immediatamente, negli orari in cui il servizio è attivo, di norma nel tempo massimo di 10 minuti. Se il servizio non è attivo il materiale viene reso disponibile entro 48 h. Il materiale collocato nei depositi decentrati è reso disponibile entro 7 gg. lavorativi.

2. Nessun documento, per la sola consultazione in sede, può essere sottratto alla consultazione.

3. Se il documento non è disponibile per qualunque motivo (restauro, prestito per mostre, utilizzo per ragioni di servizio, smarrimento, ecc.) l'utente ha diritto ad essere informato, nel termine massimo di 48 ore, sulle ragioni della mancata esibizione del documento richiesto.

4. Entro lo stesso termine, se il documento non è stato smarrito, deve essere comunicato all'utente il giorno in cui il documento sarà nuovamente disponibile.

## ***Prestito locale***

Il servizio di prestito a domicilio è gratuito e subordinato all'effettuazione dell'iscrizione e al rilascio della tessera.

Al momento del prestito l'utente deve presentare la tessera di iscrizione oppure un documento di identità.

Ogni utente può effettuare fino a 10 prestiti contemporaneamente in ogni struttura.

Il prestito, se il documento non è stato prenotato da un altro utente, può essere prorogato per due volte. La proroga può essere richiesta anche telefonicamente oppure via e-mail.

Tutti documenti, disponibili per il prestito domiciliare, possono essere prenotati se risultano in prestito. Il sistema gestisce l'ordine di prenotazione secondo un criterio di priorità cronologico.

I volumi prenotati restano a disposizione dell'utente per un periodo di 5 gg. Al rientro di un documento prenotato, il prenotante viene avvertito con una telefonata o una mail con cui viene comunicato anche il termine entro il quale è necessario ritirare il documento.

L'utente che smarrisce o danneggia un documento avuto in prestito è tenuto a riacquistare lo stesso documento o altro di pari valore indicato dai bibliotecari.

Il ritardo nella riconsegna dei documenti è sanzionato con la sospensione dal prestito per un periodo pari al ritardo. Tale sospensione viene comminata se il ritardo eccede la metà del periodo di prestito del documento.

L'utente che accumula un ritardo superiore ai 3 mesi in più di una struttura viene disabilitato dal prestito in tutte le biblioteche del sistema.

5. L'utente che consulta materiale per sola consultazione ha diritto ad un posto a sedere. Ogni struttura che possiede materiale per sola consultazione dichiara quanti posti sono riservati alla consultazione di materiale non prestabile.

## **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Il prestito, la prenotazione e la proroga vengono effettuati immediatamente.

2. Qualora il sistema informatico non sia funzionante per attività di manutenzione il prestito viene comunque effettuato immediatamente con una procedura manuale. Proroghe prenotazioni vengono rimandati al momento di riattivazione del sistema informatico.

3. Gli utenti hanno diritto ad essere informati dell'avvenuta sospensione e del termine di riammissione.

4. Gli utenti hanno diritto al rispetto rigoroso della precedenza nell'ordine di prenotazione.

5. Un libro prenotato (o richiesto in prestito) da un utente non può in nessun caso essere attribuito ad altro utente.

6. Gli utenti hanno diritto ad essere tempestivamente avvertiti (per telefono o e-mail) qualora un libro prenotato sia divenuto disponibile.

7. Qualora un libro prenotato sia in ritardo l'utente ha diritto a richiedere un sollecito immediato del libro richiesto.

8. Qualora un documento prenotato non sia ancora rientrato dopo 30 gg. dalla scadenza l'utente ha diritto a richiederne gratuitamente una copia attraverso il prestito intersistemico, oppure se il libro non è presente nelle altre biblioteche ad inoltrare un suggerimento di acquisto.

### ***Ricerca dei libri a scaffale***

I libri sugli scaffali devono essere tenuti in ordine dal personale della biblioteca che effettua una revisione di ogni scaffale in media una volta alla settimana.

Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata agli utenti stessi cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento dei documenti. Qualora la ricerca fallisca o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della biblioteca è tenuto ad assistere l'utente nella ricerca.

Sui libri a scaffale chiuso conservati in magazzino la revisione viene effettuata almeno una volta l'anno.

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. L'assistenza nella ricerca dei documenti collocati sugli scaffali non può essere rifiutata. Nel caso situazioni contingenti impediscano tale azione l'operatore può differirla contattando l'utente nel tempo massimo di 48 h. per informarlo sull'esito della ricerca.

2. Qualora il documento non venga reperito a scaffale l'utente può richiederne la prenotazione, cui seguirà una ricerca accurata da parte del personale di biblioteca ed una comunicazione all'utente sull'esito della stessa nel tempo max. di 7 gg. lavorativi.

### ***Prestito interbibliotecario e document delivery***

Il servizio permette di ricevere in prestito libri o ottenere fotocopie di articoli di riviste da altre biblioteche con l'unica limitazione dei regolamenti delle diverse biblioteche prestanti che possono escludere dal prestito particolari categorie di documenti: rari, di pregio, novità editoriali, ecc.

### ***Prestito intersistemico con le Biblioteche della Provincia***

Il servizio di prestito intersistemico è disponibile per tutti gli utenti iscritti al servizio di prestito

Il servizio permette di richiedere libri presso tutte le principali biblioteche della Provincia al costo di 1 € per ogni documento richiesto. La richiesta di prestito intersistemico viene attivata con la compilazione di un modulo presso le diverse strutture.

Ogni utente può presentare contemporaneamente un massimo di 5 richieste.

Il documento richiesto, se concesso dalla biblioteca prestante, viene consegnato al lettore generalmente entro il termine di 10 gg. lavorativi

Il prestito all'utente verrà effettuato per un massimo di 20 gg.

La proroga è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Nel caso il libro non sia ancora arrivato dalla Biblioteca prestante, entro 15 gg. dall'inoltro della richiesta, all'utente viene comunicato (via e-mail, o in via subordinata per telefono) il ritardo o l'eventuale rifiuto della Biblioteca prestante.

2. In caso di mancata effettuazione l'utente ha diritto al rimborso della spesa effettuata entro 3 gg. dalla constatazione della mancata evasione

### ***Prestito interbibliotecario extraprovinciale e Document Delivery***

Il prestito interbibliotecario e il DD consentono di localizzare ed ottenere documenti non disponibili presso le biblioteche cittadine e della provincia di Parma. In particolare il Document Delivery permette di richiedere ad altre biblioteche la riproduzione di parti di documenti e articoli di periodici. Il materiale richiesto viene ricercato non solo presso le biblioteche italiane, ma anche su tutti i principali cataloghi stranieri.

La richiesta di prestito interbibliotecario, e DD, viene attivata con la compilazione di un modulo.

Il servizio di prestito interbibliotecario (e DD) è disponibile per tutti gli utenti iscritti, con le seguenti tariffe: **Libri:** il Servizio richiede un rimborso di € 5,00 per l'Italia, € 7,5 per l'Europa e € 10,00 per i paesi extraeuropei: a queste vanno aggiunte le spese (variabili) imposte dalle biblioteche prestanti, che saranno evase direttamente dall'utente tramite bollettino postale.

**Fotocopie:** su ogni articolo, il servizio richiede € 2,50 in Italia, €

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Nel caso il libro non sia ancora arrivato dalla Biblioteca prestante, entro 15 gg. dall'inoltro della richiesta, all'utente viene comunicato (via e-mail, o in via subordinata per telefono) il ritardo o l'eventuale rifiuto della Biblioteca prestante.

2. In caso di mancata effettuazione l'utente ha diritto al rimborso della spesa effettuata entro 3 gg. dalla constatazione della mancata evasione.

5,00 per l'Europa e € 7,50 per paesi extraeuropei: come per i libri, a queste si sommano le spese imposte dalle biblioteche interpellate.

Ogni utente può presentare contemporaneamente un massimo di 5 richieste

Il prestito all'utente verrà effettuato per un massimo di 30 gg.

La proroga è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante

### ***Servizi di fotoriproduzione***

Il servizio di fotoriproduzione in bianco e nero (formati A4 e A3) e stampa da PC (formato A4) è disponibile nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore (L. 22 aprile 1941 n. 633 e successive modifiche). La fotoriproduzione dei testi posseduti dalla biblioteca è consentita solo per uso personale, nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico.

Le fotoriproduzioni sono generalmente eseguite direttamente dagli utenti, ma può essere richiesta l'assistenza degli addetti.

Il costo delle fotoriproduzioni è di 0,10 € al foglio.

Non può essere fotocopiato il materiale antico, di pregio, di grande formato, e ogni altro documento che può essere usurato durante la fotocopiatura. In questo caso (o comunque quando l'utente ne faccia richiesta) si procede alla riproduzione diretta da parte dell'utente attraverso l'uso di un apparecchio fotografico digitale. L'effettuazione della ripresa in digitale può essere commissionata alla biblioteca

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Gli addetti sono tenuti a prestare assistenza a chi lo richieda. Se le condizioni non lo consentano la fotocopiatura può essere differita, comunque non oltre il termine di 48 h. In questo caso l'utente può chiedere l'esecuzione delle copie da parte del personale (max. 50 p.)

### **Servizi informativi**

Le biblioteche offrono servizi di consulenza e ricerca bibliografica e di istruzione all'uso delle strumentazioni di ricerca.

Lo scambio informativo remoto con le biblioteche avviene preferibilmente via e-mail o telefono.

### ***Richieste di ricerca effettuate in sede***

Di norma non si accettano richieste telefoniche di ricerca bibliografica.

Vengono immediatamente effettuate le ricerche richieste di persona al personale di biblioteca.

Ricerche particolarmente complesse, il cui svolgimento necessita comunque più di 10 minuti, vengono differite, prendendo accordo con l'utente sulle modalità di comunicazione e trasmissione dei risultati della ricerca.

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Le ricerche vengono effettuate immediatamente. Un eventuale differimento non può superare i 3 giorni lavorativi. Entro tale termine i risultati della ricerca richiesta devono essere comunicati all'utente tramite lo strumento di comunicazione concordato

### ***Ricerche on-line***

Per le ricerche bibliografiche sul patrimonio documentario delle biblioteche è disponibile il catalogo on-line consultabile all'URL: <http://opac.unipr.it>. Il catalogo fornisce indicazioni in tempo reale sulla disponibilità dei documenti e permette agli utenti di effettuare prenotazioni immediate. L'ordine di precedenza sulle prenotazioni è affidato alle registrazioni cronologiche del sistema. Ogni struttura riserva almeno una postazione informatica alla sola consultazione del Catalogo Opac: <http://opac.unipr.it>. A tale postazione si accede liberamente senza l'uso di account.

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. L'utente ha diritto ad avere immediatamente una breve istruzione sui metodi di ricerca con Opac per poter procedere autonomamente

2. La biblioteca che in ogni momento non avesse una postazione informatica dedicata all'accesso al Catalogo Opac è tenuta a ripristinarla nel termine max. di 7 gg. lavorativi

### ***Sito web***

Il sito dell'Istituzione Biblioteche (<http://biblioteche.comune.parma.it>) fornisce informazioni dettagliate sui servizi di ogni struttura, sulle variazioni di orario, sulle variazioni di espletamento dei servizi, e sugli eventi culturali promossi dall'Istituzione.

#### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Tutte le informazioni riguardanti modifiche dei termini di servizio ed eventi sono disponibili almeno 3 giorni prima degli eventi cui fanno riferimento
2. Informazioni su variazioni di orario e dei contatti sono pubblicate con almeno con 10 giorni di anticipo

#### **Obiettivi di qualità**

1. Tutte le informazioni relative a variazioni nell'effettuazione dei servizi ed agli eventi sono pubblicate con almeno 5 gg. di anticipo

### ***Newsletter***

Le singole strutture curano servizi di comunicazione, principalmente sulle novità librerie, tramite newsletter. Iscrizione e modalità di invio sono disponibili presso le singole strutture o mediante le pagine Web delle stesse.

#### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. L'utente che ne faccia richiesta ha diritto alla rimozione dalla newsletter entro 3 gg. lavorativi dall'inoltro della richiesta

#### **Obiettivi di qualità**

1. Attivare il servizio di newsletter in ogni struttura, o in alternativa attivare una newsletter dell'Istituzione Biblioteche

### ***Comunicazione via e-mail***

La comunicazione via e-mail è il canale privilegiato per il dialogo remoto con le diverse strutture del servizio.

Richieste, domande, suggerimenti e altre comunicazioni attinenti ai servizi possono essere inoltrate alle e-mail delle singole strutture.

#### **Azioni di tutela e di trasparenza**

La risposta deve essere fornita entro il termine massimo di 4 gg. lavorativi

#### **Obiettivi di qualità**

Il 90% delle risposte entro 3 gg. lavorativi

### ***Comunicazione 2.0 (social network, blog)***

Le biblioteche attivano le proprie comunicazioni anche attraverso strumenti web 2.0 quali i social network. La disponibilità di tali canali è comunicata sulle pagine web di ogni struttura. Attraverso tali strumenti è garantita la comunicazione di tutti gli eventi e dei servizi web-based.

*Il servizio è attivo in Civica, Tana dell'Orso e Biblioteca di Alice (Pagine Facebook)*

## **Servizi di accesso ad Internet in sede**

### ***Internet ad accesso pubblico su postazioni fisse***

Ogni struttura mette a disposizione postazioni per l'accesso pubblico ad Internet. L'accesso è libero e gratuito ed è subordinato al rilascio di un account personale che viene assegnato a tutti i cittadini comunitari ed extracomunitari, anche non residenti nel territorio provinciale. I minori devono essere autorizzati dai genitori.

Il sistema di accesso tramite account si avvale di un sistema di filtraggio dei siti web che preclude la consultazione dei siti con contenuti di tipo razzista, pornografico e violento.

L'uso di Internet in Biblioteca è finalizzato a ragioni di studio, di informazione e di comunicazione. Le diverse strutture possono dunque estendere lo spettro dei contenuti filtrati anche ad altre categorie: social network, video, chat, bacheche di annunci, siti commerciali, ecc.

Il regolamento completo, che comporta anche la sospensione dal servizio, in caso di comportamento scorretto, è integralmente pubblicato sul sito Internet dell'Istituzione (Sezione regolamenti)

### ***Internet sul proprio portatile tramite connessione wi-fi***

L'accesso alla rete wi-fi tramite proprio portatile è subordinato al rilascio di un account. La navigazione comporta le stesse limitazioni previste per l'accesso dalle postazioni pubbliche.

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Nel caso la limitazione dell'accesso ai siti internet fosse ulteriormente estesa rispetto a quella dichiarata sul regolamento generale, le biblioteche devono espressamente dichiararlo segnalandolo con appositi cartelli nell'area Internet e sui siti delle singole strutture.

2. L'accesso deve essere comunque garantito a tutti i siti di posta elettronica e dei quotidiani italiani ed esteri

## Servizi per le scuole

L'Istituzione Biblioteche sostiene il rapporto tra minori e informazione anche attraverso la collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado. La Biblioteca Alice e la Biblioteca Pavese agiscono nell'ambito dei servizi educativi per l'infanzia. La Biblioteca Alice, la Biblioteca Pavese e la Biblioteca Guanda si rivolgono alle classi della scuola elementare e secondaria di primo grado. La Biblioteca Civica e la Biblioteca Balestrazzi si rivolgono alle classi della scuola secondaria di secondo grado.

La Biblioteca Internazionale I. Alpi si rivolge inoltre agli Istituti di istruzione Internazionale, ai corsi di Istituti stranieri presenti sul territorio, ai Master Universitari Internazionali e ai Centri per l'apprendimento dell'Italiano.

Le attività possono essere proposte direttamente dalle biblioteche, ovvero concordate, oppure eseguite su richiesta delle istituzioni scolastiche. Le visite e le attività devono essere concordate direttamente con le singole strutture.

Le classi e le scuole che desiderino contattare le singole strutture per richiedere una visita o concordare una attività di promozione della lettura possono farlo contattando la struttura all'indirizzo e-mail, telefonicamente o per fax.

### Azioni di tutela e di trasparenza

1. Il programma completo delle attività, previste per ogni anno scolastico viene pubblicato sul sito dell'Istituzione entro il 30 settembre di ogni anno.

2. Le richieste di collaborazione per l'anno scolastico, avanzate da parte delle scuole, vengono presentate alle biblioteche entro il 30 di ottobre. Successivamente le biblioteche predispongono il calendario degli incontri che si svolgeranno di norma in orario antimeridiano.

3. In linea di massima l'Istituzione biblioteche cerca di soddisfare tutte le richieste che le pervengono, anche dopo tale data. Ogni struttura fissa un limite massimo di visite che può soddisfare nell'anno scolastico. La mancata soddisfazione di una richiesta di visita, o il suo rinvio, deve essere motivata (entro 7 gg. dal ricevimento).

## Iniziative culturali e di promozione della lettura

L'Istituzione Biblioteche organizza e produce eventi culturali con la finalità di:

- promuovere il libro, la lettura e la scrittura e le opere dell'ingegno.
- garantire la crescita sociale e culturale
- diffondere la conoscenza del territorio, della sua storia e della sua cultura
- sostenere l'educazione degli adulti e l'autoformazione
- fornire gli strumenti per conoscere ed interpretare la contemporaneità
- informare ed istruire sul progresso tecnico e scientifico, con riferimento particolare alle tecnologie della comunicazione e della documentazione
- Promuovere e sostenere l'incontro, il dialogo e lo scambio tra le culture.

Nella sua azione L'Istituzione Biblioteche ricerca la più ampia collaborazione delle altre agenzie culturali presenti sul territorio e si attiene ai principi di uguaglianza e imparzialità.

La programmazione degli eventi è altresì intesa a valorizzare e a dare visibilità alle risorse culturali ed artistiche che già agiscono sul territorio

### Azioni di tutela e di trasparenza

1. L'Istituzione Biblioteche dà conto della coerenza, dell'imparzialità e della continuità della sua azione di promozione culturale pubblicando entro il 28 febbraio dell'anno successivo, sul proprio sito Web, il resoconto delle attività dell'anno precedente contenente l'elenco di tutti i principali appuntamenti.

2. Cittadini singoli e associati possono proporre all'Istituzione Biblioteche o alle singole strutture la realizzazione di eventi, che verranno valutati con riferimento alla coerenza del piano culturale, alla realizzabilità, ai costi e alla disponibilità economica. Una risposta motivata viene data ai proponenti nel termine massimo di 15 gg. lavorativi.

## **Doveri del personale**

Il personale di ruolo, temporaneo e volontario deve:

- essere in ogni momento identificabile dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento
- assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali di cui è in possesso
- rispettare gli standard della presente Carta

## **Doveri degli utenti**

Gli utenti devono:

- avere un atteggiamento corretto ed educato nei confronti del personale e degli altri utenti
- aver cura dei documenti ottenuti in prestito e delle attrezzature della biblioteca
- rispettare i termini di riconsegna dei documenti
- fare un uso responsabile della propria tessera della biblioteca e dell'account per la navigazione in Internet che sono personali e non possono essere ceduti ad altri
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore

## **Diritti degli utenti**

Tutti gli utenti, secondo le norme contemplate dai regolamenti e dalla presente Carta hanno diritto ad:

- accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale
- avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio
- essere messi a conoscenza dei documenti fondamentali che regolano la vita dell'istituzione
- essere chiaramente e tempestivamente informati su fatti, eventi e regolamenti che riguardano la biblioteca
- partecipare alla costruzione del servizio nei termini previsti dalla presente Carta e dai Regolamenti
- partecipare alla costruzione delle raccolte, principalmente attraverso il suggerimento d'acquisto
- ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta
- inoltrare suggerimenti, richieste e lamentele su ogni aspetto del servizio
- ottenere la tutela prevista dalla presente Carta in caso di mancato rispetto degli standard

## **Partecipazione degli utenti**

L'Istituzione Biblioteche garantisce la massima partecipazione degli utenti come singoli e come associati attraverso i seguenti strumenti:

- Istituzione della Consulta degli stakeholder con relativo regolamento
- Partecipazione informale e diretta, attraverso consigli e suggerimenti
- Controllo della gestione e della politica strategica mediante la pubblicazione dei documenti fondamentali, fra cui il Bilancio sociale, sul sito dell'Istituzione
- Controllo della qualità e della efficienza mediante il riscontro dell'applicazione dei parametri di qualità enunciati nella seguente Carta

## **Tutela degli utenti**

La *Carta dei servizi e della qualità* individuando degli standard di servizio garantisce la tutela degli utenti, singoli o associati, in caso di mancato rispetto degli stessi.

Per dare luogo all'azione di tutela gli utenti inoltrano il modulo riprodotto in calce alla Carta, indirizzato contestualmente al Direttore dell'Istituzione ed al responsabile della struttura, indicando con esattezza le modalità del disservizio. Il modulo è disponibile sulla homepage dell'Istituzione Biblioteche e deve preferibilmente essere inoltrato via e-mail.

La risposta deve pervenire all'utente entro 7 gg. lavorativi.

In caso di riscontro positivo la risposta conterrà i termini dell'azione di risarcimento.

Il risarcimento consiste nel rimborso delle spese effettuate per i servizi a pagamento (ILL) e/o nella rimozione tempestiva dei fattori che hanno causato il disservizio.

## **Validità della Carta**

La Carta è soggetta a revisione annuale entro il 31 dicembre di ogni anno.

# Azioni di tutela e di trasparenza

Nel seguente prospetto gli estremi temporali sono espressi in giorni lavorativi

TITOLO	DESCRIZIONE	AZIONI DI TUTELA E DI TRASPARENZA
<b>La carta dei servizi</b>	L'Istituzione biblioteche convoca almeno una volta all'anno la consulta degli stakeholder, comunicandolo con almeno 10 giorni di anticipo sul proprio sito istituzionale.	<b>Almeno una volta l'anno Annuncio sul sito almeno 10 giorni prima</b>
	L'Istituzione Biblioteche pubblica annualmente i risultati della rilevazione sulla user satisfaction nella sezione <i>Regolamento</i> accessibile dalla propria homepage	<b>Entro il 28 feb.</b>
	Pubblica annualmente i seguenti documenti nel proprio sito Web - statistiche dei prestiti dell'anno precedente (sezione Statistiche) - Documento di programmazione per l'anno successivo (sezione Regolamento)	<b>Entro il 28 feb.</b>
<b>Sedi, orari e caratteristiche delle collezioni</b>	Variazioni di orario (in particolare l'orario estivo) o riguardanti i contatti sono comunicate sul sito dell'Istituzione Biblioteche con 10 gg. di anticipo sull'inizio della variazione	<b>Pubblicazione con almeno 10 gg. di anticipo</b>
<b>Acquisto su suggerimento</b>	L'accettazione o il rifiuto della richiesta devono essere comunicati all'utente, tramite i due canali menzionati, nel tempo massimo di 15 gg. lavorativi. Il rifiuto deve essere esplicitamente motivato.	<b>Entro 15 gg.</b>
	L'utente, la cui richiesta sia accettata, ha diritto ad avere per primo in prestito il documento richiesto.	
<b>Periodici, giornali e riviste</b>	Qualora gli ultimi numeri di alcuni periodici correnti vengano collocati fuori dalla sala di lettura, al fine di garantirne meglio la conservazione, l'elenco dei periodici spostati deve essere chiaramente esposto in loco tramite apposita segnaletica	
	<i>Tempi di estrazione.</i> L'estrazione dai magazzini avviene, negli orari in cui il servizio è attivo, entro 10 minuti. In ogni caso l'estrazione, e la disponibilità del documento per il lettore, deve essere completata entro 48 h. Il materiale collocato nei depositi decentrati è reso disponibile entro 7 gg. lavorativi.	<b>Servizio di estrazione attivo: immediatamente: entro 10 minuti Servizio non attivo: entro 48 h Estrazione da magazzini decentrati: entro 7 gg.</b>
	Gli orari del servizio di estrazione dal magazzino devono essere chiaramente indicati nei locali della biblioteca, tramite apposita segnaletica, e sul sito Web di ogni struttura.	

	Qualora il materiale richiesto non venga reperito la biblioteca attiva una procedura di ricerca capillare dando comunicazione all'utente sull'esito non oltre 7 gg. lavorativi.	<b>Entro 7 gg.</b>
<b>Caratteristiche dei servizi ed accesso (iscrizione)</b>	L'iscrizione e la consegna della tessera avvengono immediatamente.	<b>Immediatamente: entro 10 minuti</b>
	Non è mai consentita la comunicazione a terzi di dati personali rilasciati dall'utente, e archiviati nel sistema, per consentire la gestione del servizio di prestito.	
<b>Lettura e consultazione in sede</b>	L'estrazione dei libri non a scaffale aperto avviene immediatamente, negli orari in cui il servizio è attivo, di norma nel tempo massimo di 10 minuti. Se il servizio non è attivo il materiale viene reso disponibile entro 48 h. Il materiale collocato nei depositi decentrati è reso disponibile entro 7 gg. lavorativi.	<b>Servizio di estrazione attivo: immediatamente: entro 10 minuti</b> <b>Servizio non attivo: entro 48 h</b> <b>Estrazione da magazzini decentrati: entro 7 gg.</b>
	Nessun documento, per la sola consultazione in sede, può essere sottratto alla consultazione.	
	Se il documento non è disponibile per qualunque motivo (restauro, prestito per mostre, utilizzo per ragioni di servizio, smarrimento, ecc.) l'utente ha diritto ad essere informato, nel termine massimo di 48 ore, sulle ragioni della mancata esibizione del documento richiesto. Entro lo stesso termine deve essere comunicato all'utente il giorno in cui il documento sarà nuovamente disponibile.	<b>Entro 48 h</b>
	L'utente che consulta materiale per sola consultazione ha diritto ad un posto a sedere. Ogni struttura che possiede materiale per sola consultazione dichiara quanti posti sono riservati alla consultazione di materiale non prestabile.	
<b>Prestito locale</b>	Il prestito, la prenotazione e la proroga vengono effettuati immediatamente.	<b>Immediatamente</b>
	Qualora il sistema informatico non sia funzionante per attività di manutenzione il prestito viene comunque effettuato immediatamente con una procedura manuale. Proroghe prenotazioni vengono rimandati al momento di riattivazione del sistema informatico.	
	Gli utenti hanno diritto ad essere informati dell'avvenuta sospensione e del termine di riammissione.	
	Gli utenti hanno diritto al rispetto rigoroso della precedenza nell'ordine di prenotazione.	

	Un libro prenotato (o richiesto in prestito) da un utente non può in nessun caso essere attribuito ad altro utente.	
	Gli utenti hanno diritto ad essere tempestivamente avvertiti (per telefono o e-mail) qualora un libro prenotato sia divenuto disponibile.	<b>Immediatamente</b>
	Qualora un libro prenotato sia in ritardo l'utente ha diritto a richiedere un sollecito immediato del libro richiesto.	<b>Immediatamente</b>
	Qualora un documento prenotato non sia ancora rientrato dopo 30 gg. dalla scadenza l'utente ha diritto a richiederne gratuitamente una copia attraverso il prestito intersistemico, oppure se il libro non è presente nelle altre biblioteche ad inoltrare un suggerimento di acquisto.	<b>Dopo 30 gg.</b>
<b>Ricerca dei libri a scaffale</b>	L'assistenza nella ricerca dei documenti collocati sugli scaffali non può essere rifiutata. Nel caso situazioni contingenti impediscano tale azione l'operatore può differirla contattando l'utente nel tempo massimo di 48 h. per informarlo sull'esito della ricerca.	<b>Immediatamente Entro 48 h.</b>
	Qualora il documento non venga reperito a scaffale l'utente può richiederne la prenotazione, cui seguirà una ricerca accurata da parte del personale di biblioteca ed una comunicazione all'utente sull'esito della stessa nel tempo max. di 7 gg. lavorativi.	<b>Entro 7 gg.</b>
<b>Prestito intersistemico con le Biblioteche della Provincia</b>	Nel caso il libro (o le fotocopie) non sia ancora arrivato dalla Biblioteca prestante, entro 15 gg. dall'inoltro della richiesta, all'utente viene comunicato (via e-mail, o in via subordinata per telefono) il ritardo o l'eventuale rifiuto della Biblioteca prestante.	<b>Entro 15 gg.</b>
	In caso di mancata effettuazione l'utente ha diritto al rimborso della spesa effettuata entro 3 gg. dalla constatazione della mancata evasione	<b>Entro 3 gg.</b>
<b>Prestito interbibliotecario extraprovinciale e Document Delivery</b>	Nel caso il libro (o le fotocopie) non sia ancora arrivato dalla Biblioteca prestante, entro 15 gg. dall'inoltro della richiesta, all'utente viene comunicato (via e-mail, o in via subordinata per telefono) il ritardo o l'eventuale rifiuto della Biblioteca prestante.	<b>Entro 15 gg.</b>
	In caso di mancata effettuazione l'utente ha diritto al rimborso della spesa effettuata entro 3 gg. dalla constatazione della mancata evasione	<b>Entro 3 gg.</b>

<b>Servizi di fotoriproduzione</b>	Gli addetti sono tenuti a prestare assistenza a chi lo richieda. Se le condizioni non lo consentano la fotocopiatura può essere differita, comunque non oltre il termine di 48 h. In questo caso l'utente può chiedere l'esecuzione delle copie da parte del personale (max. 50 p.)	<b>Immediatamente Entro 48 h.</b>
<b>Richieste di ricerca effettuate in sede</b>	Le ricerche vengono effettuate immediatamente. Un eventuale differimento non può superare i 3 giorni lavorativi. Entro tale termine i risultati della ricerca richiesta devono essere comunicati all'utente tramite lo strumento di comunicazione concordato	<b>Immediatamente Entro 3 gg.</b>
<b>Ricerche on-line sul catalogo Opac</b>	L'utente ha diritto ad avere immediatamente una breve istruzione sui metodi di ricerca con Opac per poter procedere autonomamente	<b>Immediatamente</b>
	La biblioteca che in ogni momento non avesse una postazione informatica dedicata all'accesso al Catalogo Opac è tenuta a ripristinarla nel termine max. di 7 gg. lavorativi	<b>Entro 7 gg.</b>
<b>Sito web</b>	Tutte le informazioni riguardanti modifiche dei termini di servizio ed eventi sono disponibili almeno 3 giorni prima degli eventi cui fanno riferimento	<b>Annuncio sul sito almeno 3 giorni prima</b>
	Informazioni su variazioni di orario e dei contatti sono pubblicate con almeno con 10 giorni di anticipo	<b>Annuncio sul sito almeno 10 giorni prima</b>
<b>Newsletter</b>	L'utente che ne faccia richiesta ha diritto alla rimozione dalla newsletter entro 3 gg. lavorativi dall'inoltro della richiesta	<b>Entro 3 gg.</b>
<b>Comunicazione via e-mail</b>	La risposta deve essere fornita entro il termine massimo di 4 gg. lavorativi	<b>Entro 4 gg.</b>
<b>Internet ad accesso pubblico su postazioni fisse</b>	Nel caso la limitazione dell'accesso ai siti internet fosse ulteriormente estesa rispetto a quella dichiarata sul regolamento generale, le biblioteche devono espressamente dichiararlo segnalandolo con appositi cartelli nell'area Internet e sui siti delle singole strutture.	
	L'accesso deve essere comunque garantito a tutti i siti di posta elettronica e dei quotidiani italiani ed esteri	

<b>Servizi per le scuole</b>	Il programma completo delle attività previste per ogni anno scolastico viene pubblicato sul sito dell'Istituzione entro il 30 settembre di ogni anno.	<b>Entro 30 set.</b>
	In linea di massima l'Istituzione biblioteche cerca di soddisfare tutte le richieste che le pervengono, anche dopo tale data. Ogni struttura fissa un limite massimo di visite che può soddisfare nell'anno scolastico. La mancata soddisfazione di una richiesta di visita, o il suo rinvio, deve essere motivata (entro 7 gg. dal ricevimento).	<b>Entro 7 gg.</b>
<b>Iniziative culturali e di promozione della lettura</b>	L'Istituzione Biblioteche dà conto della coerenza, dell'imparzialità e della continuità della sua azione di promozione culturale pubblicando entro il 31 gennaio dell'anno successivo, sul proprio sito Web, il resoconto delle attività dell'anno precedente contenente l'elenco di tutti i principali appuntamenti.	<b>Entro 28 gen.</b>
	Cittadini singoli e associati possono proporre all'Istituzione Biblioteche o alle singole strutture la realizzazione di eventi, che verranno valutati con riferimento alla coerenza del piano culturale, alla realizzabilità, ai costi e alla disponibilità economica. Una risposta motivata viene data ai proponenti nel termine massimo di 15 gg. lavorativi.	<b>Entro 15 gg.</b>

## Obiettivi di qualità per l'anno 2011

<b>Costruzione delle raccolte</b>	Almeno 100 titoli che compaiono nella classifica dei libri più venduti vengono resi disponibili entro 10 gg. dall'uscita in libreria.	<b>100 titoli</b>
	Almeno 30 titoli che compaiono nella classifica dei libri più venduti sono acquistate nel numero minimo di 6 copie dalle biblioteche del sistema	<b>30 titoli in almeno 6 copie</b>
<b>Acquisto su suggerimento</b>	Almeno 200 titoli acquistati, nel sistema , su suggerimento dei lettori	<b>Almeno 200 titoli</b>
<b>Sito web</b>	Tutte le informazioni relative a variazioni nell'effettuazione dei servizi ed agli eventi sono pubblicate almeno 5 gg. prima	<b>Pubblicate sul portale almeno 5 gg. prima</b>
<b>Newsletter</b>	Attivare il servizio di newsletter in ogni struttura, o in alternativa attivare una newsletter dell'Istituzione Biblioteche	<b>Newsletter in ogni struttura e/o per l'Istituzione Biblioteche</b>
<b>Comunicazioni via e-mail</b>	il 90% delle risposte entro 2 gg. lavorativi	<b>Entro 3 gg.</b>

**MODULO DI RECLAMO**

**Comune di Parma - Istituzione Biblioteche del Comune di Parma**

v.lo S. Maria 5 – Parma

Gentile signore/signora la invitiamo ad inoltrare il reclamo concernente un disservizio, compilando il presente modulo con una descrizione esaustiva del disservizio in cui Ella è incorso; in particolare precisando giorno e ora dell'avvenimento e dati e possibilmente il riferimento alla carta dei servizi in cui è descritto il parametro di qualità che non è stato rispettato.

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

Cognome.....Nome.....  
nato/a a ..... prov..... il.....  
residente a ..... prov.....via.....  
cap ..... tel. .... fax. ....e-mail.....

**OGGETTO DEL RECLAMO**

.....

**MOTIVO DEL RECLAMO**

.....  
.....  
.....  
.....

**SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

.....  
.....

Si informa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.30/06/2003 n°196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA ..... FIRMA.....

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 15 giorni. Contestualmente all'esito dell'istruttoria, se favorevole, le saranno comunicati le azioni con cui verranno rimosse le cause del disservizio e i tempi entro cui avverrà la riparazione**