



Comune di Forlimpopoli
Biblioteca Comunale Pellegrino Artusi

Carta dei servizi

Che cos'è la Carta dei Servizi

1. Le caratteristiche della Carta

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale Pellegrino Artusi 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 della Biblioteca Artusi il Comune di Forlimpopoli:

- 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. Riferimenti normativi

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

- 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;
- 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 e s.m.i.;
- 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. 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.

Chi siamo e cosa offriamo

4. 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:

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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 le barriere architettoniche.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

5. La Biblioteca e la sua organizzazione

La Biblioteca Comunale Pellegrino Artusi è un servizio del Comune di Forlimpopoli gestito in forma diretta.

Ha sede all'interno del complesso di Casa Artusi, in Via Costa 27, 47034 Forlimpopoli.

La Biblioteca fa parte della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

Le sue raccolte sono organizzate in sezioni:

La Sezione Dewey è la principale sezione di libri per adulti. Ha una consistenza di circa 27.000 volumi e ogni anno viene aggiornata ed arricchita con circa 800 nuovi titoli. La sua caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità. Nella Sezione Dewey sono disponibili:

- libri di saggistica ordinati per argomenti;
- la narrativa italiana e straniera ordinata per aree linguistiche;
- i grandi classici della letteratura.

La Sezione Ragazzi consta di circa 11.000 volumi tra narrativa e saggistica, messi a disposizione di utenti dalla prima infanzia all'adolescenza, in spazi a loro dedicati e a scaffale aperto per favorire il contatto libero e diretto con le opere. Ogni anno viene aggiornata ed arricchita con circa 500 nuovi titoli.

La Sezione di storia locale ospita oltre 2.000 volumi, tutti concernenti argomenti di interesse cittadino e romagnolo.

La Sezione CasaArtusi è interamente dedicata ai temi della gastronomia e della cucina di casa, ed è stata costituita nel 2007 per supportare l'opera di valorizzazione culturale dell'opera del nostro concittadino Pellegrino Artusi. Dispone di circa 3.000 volumi, ed è costantemente aggiornata ed arricchita. Conserva anche l'Archivio Artusiano

costituito dai libri della biblioteca personale di Artusi e le carte (appunti e il carteggio) che ci sono pervenuti in seguito al suo lascito in favore del Comune di Forlimpopoli del 1911.

La Biblioteca raccoglie in sezioni specifiche altre tipologie di documenti quali riviste e audiovisivi (film, cartoni animati, documentari), tutti ammessi al prestito esterno, e le opere di consultazione quali enciclopedie, dizionari e altri repertori esclusi dal prestito esterno.

La Biblioteca ha un deposito esterno, collocato in un'ala della vecchia sede di Via Ghinozzi. Vi sono attualmente conservati circa 6.000 volumi; si tratta di volumi con un più basso indice di utilizzo, comunque disponibili per la consultazione e il prestito a richiesta dell'utente. La richiesta è evasa immediatamente salvo impedimenti; in questo caso i documenti richiesti saranno disponibili nella giornata successiva alla richiesta.

La Biblioteca ha 4 postazioni pubbliche per l'accesso gratuito ad Internet, riconosciuto quale parte integrante delle risorse messe a disposizione della comunità per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali. Inoltre mette a disposizione un servizio wifi libero, al quale gli utenti possono accedere con propri dispositivi.

La Biblioteca, attraverso la rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino, offre l'accesso a circa 80.000 documenti digitali (ebook) sia per il prestito sia per il download permanente.

6. I servizi e le attività offerti dalla Biblioteca

Questi i servizi e le attività principali della Biblioteca e le relative modalità di accesso e di fruibilità:

6.1. Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, 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.

6.2. Prestito

Il prestito è il servizio mediante il quale si attua la disponibilità delle pubblicazioni a livello locale, nazionale e internazionale, e si concretizza materialmente nella fornitura del documento in originale o in forma di riproduzione adatta al materiale specifico e nel rispetto della legislazione vigente sul diritto d'autore.

Destinatari del servizio sono utenti individuali e biblioteche.

Nel primo caso il prestito è diretto, nel secondo è interbibliotecario; in entrambi i casi ha come oggetto il documento in originale o in riproduzione.

6.2.1. Prestito diretto

Il prestito diretto si effettua a favore di chiunque sia residente nel Comune di Forlimpopoli, nonché dei residenti di altri comuni iscritti ad una delle biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

Per iscriversi occorrono un documento di riconoscimento valido e il proprio codice fiscale; occorre fornire, inoltre, un recapito telefonico. Chi vuole può fornire in aggiunta un indirizzo di posta elettronica. Questi recapiti sono utilizzati dalla Biblioteca esclusivamente per le comunicazioni inerenti ai servizi di prestito.

I minorenni non possono iscriversi da soli; è necessario l'assenso di un genitore o di un adulto esercitante la potestà genitoriale, il quale dovrà presentare un proprio documento di identità e fornire il codice fiscale del minore.

La tessera di iscrizione è gratuita ed è utilizzabile nella Biblioteca Artusi e in tutte le altre biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere a prestito contemporaneamente fino a 5 documenti (libri, fascicoli di riviste, audiovisivi); la durata del prestito è di 31 giorni per i libri e altri documenti a stampa e di 7 giorni per i materiali audiovisivi e multimediali.

La Biblioteca effettua il servizio di prenotazione delle opere che sono già a prestito ad altri utenti.

È possibile rinnovare, sia telefonicamente che online, il prestito dei libri per altri 31 giorni e il prestito del materiale multimediale per ulteriori 7 giorni. Non è possibile rinnovare il prestito dei documenti già prenotati da altri utenti.

È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti.

Chi non restituisce i documenti entro la scadenza è sospeso dal servizio di prestito per un periodo di tempo proporzionato al ritardo.

6.2.2. 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. Il prestito interbibliotecario è soggetto al rimborso delle spese postali.

6.3. 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. Il servizio è erogato dai bibliotecari a richiesta degli utenti, ed è evaso immediatamente.

6.4. I cataloghi

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo online della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino, consultabile all'url: <https://opac.provincia.ra.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.

6.5. Servizi on line

Consultando il citato catalogo online è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale;
- consultare il bollettino delle nuove accessioni;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito;
- controllare le scadenze dei propri prestiti;
- effettuare richieste di prestito per i documenti disponibili o prenotazioni per quelli in prestito;
- accedere ai documenti digitali disponibili per il prestito o il download.

6.6. Servizi di riproduzione

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.

6.7. 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 la richiesta online attraverso il catalogo online della rete Bibliotecaria. 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.

6.8. Attività didattica e promozione della lettura rivolta ai 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 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 e animazioni;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore.

6.9. 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. 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 i moduli di iscrizione previsti per i minori, compilati da un genitore o un adulto esercitante la potestà genitoriale, e accompagnati dalla copia di un documento di riconoscimento valido e del codice fiscale del minore. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

6.10. Attività culturali e promozione della lettura rivolta agli adulti

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.

7. Orari di apertura

L'apertura della Biblioteca è effettuata secondo un orario invernale ed uno estivo. L'inizio e la fine dei periodi di validità dei due orari varia secondo il calendario scolastico. Di norma, l'orario estivo entra in vigore il primo lunedì successivo al termine dell'anno scolastico, in giugno, e resta valido fino alla settimana precedente l'apertura dell'anno scolastico successivo.

Orario invernale	Mattino	Pomeriggio
Lunedì		14-19
Martedì	8.30-12.30	
Mercoledì		14-19
Giovedì	8.30-12.30	
Venerdì		14-19
Sabato	8.30-12.30	

Orario estivo	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8.15-12.30	16.30-19.30
Martedì	8.15-12.30	
Mercoledì		16.30-19.30

Giovedì	8.15-12.30	16.30-19.30
Venerdì	8.15-12.30	

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 direttamente al personale della Biblioteca.

È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili presso la sede. Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

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 Forlimpopoli:

- 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 Artusi individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

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

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. 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 o 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 nei depositi interni	Tempo di attesa	Non superiore a 15 minuti
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi esterni	Tempo di attesa	Non superiore a 1 giorno lavorativo
Prestito interbibliotecario	Tempo di inoltro della richiesta	Non superiore a 1 giorno lavorativo
Prestito interbibliotecario	Costo del servizio	Rimborso delle spese di spedizione
Proposte di acquisto	Percentuale di accoglimento	Non inferiore al 60%
Incremento del patrimonio	Numero di acquisizioni all'anno	Almeno 1.100 documenti

b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

Attività o servizio	Indicatore	Standard generico
Servizio di informazione	Accessibilità	Durante l'orario di apertura
Servizio di consulenza bibliografica	Accessibilità	Durante l'orario di apertura
Navigazione in internet	Tariffa/accessibilità	Gratuito
Visite guidate per scolaresche	Tariffa/accessibilità	Gratuito su prenotazione il martedì e il giovedì mattina
Attività di promozione della lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/accessibilità	Gratuito su prenotazione
Attività culturali	Tariffa/accessibilità	Gratuito

c) Servizio di riproduzione

Attività o servizio	Indicatore	Standard generico
Servizio di fotocopiatura	Tempo di attesa	Immediato
Servizio di fotocopiatura	Tariffa	Rimborso costi sostenuti

9.2.2. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

Attività o servizio	Indicatore	Standard generico
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica informativa • Servizi igienici • Ascensore 	Presente Presenti Presente

9.3. 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;
- ottimizzare gli spazi destinati alla Sezione Ragazzi;
- ottimizzare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle nuove acquisizioni di materiale librario, e multimediale;
- ottimizzare 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.

10. 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.

10.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

La Biblioteca attiva sistemi propri 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 è disponibile sul sito della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino. La Biblioteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

10.2. 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.