

# CARTA dei SERVIZI della BIBLIOTECA BiblioGO

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca BiblioGO al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi, valida dal momento della sua approvazione, è per sua natura uno strumento destinato a essere periodicamente aggiornato e modificato, al fine di assicurare la costante corrispondenza con l'organizzazione a cui fa riferimento.

Essa rappresenta l'impegno a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale, agendo sulla chiarezza del rapporto fra Cooperativa e beneficiari, nonché sulle strategie di miglioramento continuo del servizio e sul rispetto di principi basilari di:

- **Eguaglianza**

Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti gli utenti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

- **Imparzialità**

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti gli utenti ed assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.

- **Continuità**

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio.

- **Partecipazione**

Garantire e favorire la partecipazione degli utenti al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.

- **Efficacia ed efficienza**

Ricerca la piena soddisfazione degli utenti attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari per agevolare il contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.

**- Chiarezza e trasparenza**

Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini. Per tali motivi, la Carta dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene annualmente aggiornata.

Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali, ad esempio, eventi eccezionali o non prevedibili.

Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione ed è consultabile anche via internet alla pagina <http://www.cooperativaricercazione.it/bibliogo/>

## APERTURA AL PUBBLICO

**- ORARI DI APERTURA:**

GIORNO	ORARIO
LUNEDI'	09:00-13:00
MARTEDI'	09:00-13:00
MERCOLEDI'	09:00-13:00
GIOVEDI'	09:00-15:00
VENERDI'	09:00-13:00

Ogni modifica degli orari sarà comunicata e consultabile sul sito <http://www.cooperativaricercazione.it/bibliogo/> e sulla pagina fb del servizio.

**- GIORNI DI CHIUSURA:** 1 e 6 gennaio; Pasqua; Lunedì dell'Angelo; 1 maggio; 2 giugno; mese di agosto; 1-2 novembre; 8 dicembre, 24-26 dicembre.

## I SERVIZI

### - **PARTECIPAZIONE:**

La Biblioteca BiblioGO offre servizi liberi, gratuiti, aperti a tutti e trova limite solo nel rispetto del diritto di fruizione da parte degli utenti e nell'esigenza di tutela e conservazione del materiale e del patrimonio librario pertinente. Ogni azione vuole garantire e favorire la partecipazione degli utenti al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le loro diverse esigenze raccogliendo suggerimenti, proposte, reclami e segnalazioni.

Tutti i progetti, le attività ed i servizi offrono le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo a tutti gli utenti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La Biblioteca mette inoltre a disposizione il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali da parte di ogni utente.

L'accesso ai servizi è possibile previa iscrizione gratuita, presentando un documento d'identità valido. L'iscrizione, registrata su una tessera personale, permette l'uso di tutti i servizi offerti dalla Biblioteca, come ad esempio: prestiti e consultazioni, ricerca nei cataloghi, riproduzione.

Per la registrazione dei minori di 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne esercita la potestà, nonché la presentazione di un documento d'identità valido dell'adulto di riferimento. La raccolta dei dati necessari alle iscrizioni rispetta le norme vigenti sulla riservatezza dei dati personali, secondo il Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 e successive modifiche.

### - **PROTOCOLLO DI SICUREZZA:**

Tutte le attività della Biblioteca BiblioGO rispettano un rigido protocollo di regolamentazione delle misure di sicurezza degli utenti, anche inerenti al contrasto e al contenimento della diffusione del virus Covid-19. Il protocollo ha lo scopo di delineare le modalità operative e precauzionali adottate dalla Coop. RicreAzione durante lo svolgimento dei servizi bibliotecari offerti, in linea con le misure di contenimento dell'epidemia. Tali misure coniugano la possibilità di svolgere le diverse attività previste preservandone le caratteristiche di socialità, con l'obiettivo di garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti, limitando la possibilità di contagio (sanificazione degli spazi condivisi, dei volumi consultati e presi in prestito, degli strumenti informatici messi a disposizione, dei servizi igienici, aerazione consona).

Vengono pertanto scrupolosamente messe in atto le prescrizioni del legislatore e le indicazioni delle Autorità sanitarie per tutelare la salute pubblica e garantire la completa sicurezza di ogni partecipante.

Una copia del documento *"Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 in relazione allo svolgimento in sicurezza delle ATTIVITÀ CULTURALI E RICREATIVE DELLA BIBLIOTECA BiblioGO"* è consultabile all'interno della Biblioteca.

### - **PROMOZIONE DELLA LETTURA E ATTIVITÀ CULTURALI**

Ricreazione è una **cooperativa sociale** attiva nella creazione di benessere attraverso la **progettazione** e la **gestione** di **servizi educativi** e **culturali** per tutta la famiglia, le sue finalità sono quindi il miglioramento della qualità della vita delle persone e la prevenzione del disagio sociale. I nostri servizi favoriscono lo sviluppo globale dell'individuo attraverso l'attuazione del

metodo dell'educazione attiva, la promozione della ricerca personale, il confronto con il patrimonio storico-artistico e il rapporto con gli altri.

Ricreazione riconosce e promuove la lettura e l'accesso alla conoscenza come strumenti indispensabili e fondamentali per favorire la crescita culturale individuale e collettiva sviluppando diverse tipologie di servizi ed interventi; attraverso la creazione della Biblioteca BiblioGO, vuole assicurare il diritto dei cittadini alla lettura, alla documentazione, alle informazioni, intesi come strumenti per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale sia dei singoli sia dei gruppi sociali, in armonia con i principi della Costituzione, là dove i servizi sono carenti o distanti, nel rispetto dei caratteri storico-culturali delle comunità locali e per lo sviluppo della fruizione ampia ed attiva dei beni comuni.

La Biblioteca BiblioGO ha la funzione di garantire il libero accesso alla documentazione e alle informazioni, sostenere la formazione dei giovani e degli adulti, in attuazione della legislazione regionale e dei principi del Manifesto UNESCO sulle biblioteche.

Inoltre, grazie al servizio itinerante ReBUS, la biblioteca con i suoi servizi di promozione alla lettura, può sopperire alle difficoltà logistiche grazie alla sua peculiare mobilità, raggiungendo aree periferiche e non collegate ai servizi culturali dei centri cittadini.

In particolare, le attività afferenti al servizio di biblioteca prevedono per tutti i cittadini: informazione bibliografica, lettura e consultazione del proprio patrimonio librario, consultazione dei cataloghi online, riproduzione di documenti.

La Biblioteca BiblioGO è impegnata nel rendere fruibile alle diverse fasce di pubblico – dai bambini agli adolescenti, dagli studenti agli over 65 – tutto il proprio patrimonio, grazie anche ad iniziative collaterali organizzate nei suoi spazi: incontri dedicati all'educazione e alla promozione della lettura, organizzazione di eventi pubblici quali mostre, letture, presentazioni, conferenze, convegni specialistici, laboratori, anche in collaborazione con altre realtà culturali, a partire dagli istituti scolastici del territorio.

La Biblioteca BiblioGO è facilmente fruibile dagli utenti diversamente abili, grazie alla totale accessibilità dei suoi locali, i quali non presentano barriere architettoniche né all'ingresso né all'interno della struttura.

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

La coop. RicreAzione si impegna costantemente per rispettare alti standard qualitativi nell'attuazione dei propri servizi, mediante l'aggiornamento costante del proprio personale attraverso corsi di formazione, corsi di aggiornamento, corsi sulla sicurezza e modalità di sviluppo attraverso il contatto diretto con gli utenti.

Gli utenti possono rivolgere i propri quesiti sui diversi servizi direttamente al personale della Biblioteca, il quale è in grado di fornire le risposte più adeguate al singolo caso. Le medesime informazioni sull'erogazione e fruizione dei singoli servizi sono altresì consultabili sul sito <http://www.cooperativaricreazione.it/bibliogo/>.

In particolare, la Cooperativa è sempre impegnata nel migliorare le prestazioni di erogazione dei servizi attraverso le seguenti azioni:

- aggiornare con continuità il patrimonio librario e documentario, anche valutando i suggerimenti di acquisto proposti dagli utenti;
- ampliare l'offerta dei servizi in relazione agli orari di apertura al pubblico e alla fruizione degli

spazi bibliotecari di prima accoglienza;

- potenziare la comunicazione e l'informazione sul funzionamento del servizio.

La Cooperativa realizza OGNI ANNO indagini sul livello di soddisfazione degli utenti (tramite questionari di gradimento ed interviste) in merito alla qualità dei propri servizi; i risultati delle indagini sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e per formulare piani di miglioramento delle attività e dei processi di lavoro.

Sono inoltre presi in considerazione:

**SUGGERIMENTI E PROPOSTE.** L'utente può segnalare suggerimenti e proposte (proposte d'acquisto, suggerimenti relativi allo svolgimento del servizio, etc). I dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per migliorare i servizi.

**RECLAMI E SEGNALAZIONI.** L'utente può segnalare reclami in forma scritta, tramite lettera, in forma verbale diretta agli addetti o in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica.

## DESCRIZIONE DEL PATRIMONIO

Il patrimonio documentale della Biblioteca BiblioGO ha ad oggi una consistenza di 3.330 unità, suddivise in 3180 volumi e 150 DVD.

Il patrimonio librario, costituito interamente da volumi moderni, è suddiviso in diverse sezioni tematiche:

- sez. Didattica e divulgazione,
- sez. Ragazzi,
- sez. Storia locale,
- sez. Narrativa italiana,
- sez- Narrativa straniera,
- sez. Musica.

Il patrimonio multimediale, anch'esso suddiviso in sezioni, è invece costituito da:

- sez. Film di animazione,
- sez. Classici del cinema,
- sez. Documentari e divulgazione.

Data 01/11/2022

Il Legale Rappresentante