



CITTÀ METROPOLITANA DI BARI
SETTORE II SOCIALITÀ

BIBLIOTECA COMUNALE “GIOVANNI PANUNZIO”

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 289 del 27/12/2023

Sommario

INTRODUZIONE	2
RIFERIMENTI NORMATIVI	2
LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA	3
NOTIZIE GENERALI	3
Breve storia della Biblioteca	3
Finalità.....	3
PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
Uguaglianza.....	4
Accessibilità	4
Efficienza, efficacia e trasparenza. Misurazione e comunicazione	4
Partecipazione e autonomia	4
ELEMENTI IDENTIFICATIVI.....	4
CARATTERISTICHE ESSENZIALI.....	5
STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
Sede.....	5
Raccolte Documentarie	5
Cooperazione interbibliotecaria.....	5
ACCESSO E ISCRIZIONE.....	6
Iscrizione.....	6
SERVIZI	6
Assistenza al pubblico (Reference)	6
Assistenza on-line (Reference on-line).....	6
Consulenza bibliografica	6
Letture e studio.....	7
Consultazione	7
Prestiti	7
Esclusione dal prestito.....	8
Sezione Ragazzi	8
Fondo locale.....	8
Emeroteca.....	8
Rete wi-fi	8
Fotocopie e stampe	9
PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	9
Tirocini, stages e percorsi di alternanza scuola lavoro	9
Suggerimenti e reclami	9
DIRITTI E DOVERI.....	9
TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	10
QUALITA' DEL SERVIZIO	10

INTRODUZIONE

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore”.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi 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 dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice “Guida ai Servizi” ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

Il Comune di Molfetta, considera l'adozione delle *Carte dei Servizi* lo strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti, ponendo gli utenti nella condizione di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”) e successivamente richiamata nella legge n. 59/1997 (art.17);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- il Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- Legge Regionale 25 giugno 2013, n. 17 “Disposizioni in materia di beni culturali”.

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e sul rapporto fra biblioteca e lettori contribuendo a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso il sito del Comune di Molfetta e, in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta.

NOTIZIE GENERALI

Breve storia della Biblioteca

La Biblioteca è intitolata all'arcidiacono Giovanni Panunzio (1828-1913), promotore dell'istruzione pubblica a Molfetta e primo preside del locale Liceo Classico che, con legato testamentario del 18 aprile 1913, donò al Comune di Molfetta la propria biblioteca. Con atto dell'8 aprile 1922, il Comune la acquisì, aggiungendovi i circa 1500 volumi appartenuti alle case religiose soppresse, e destinò alcune aule del Liceo a sede provvisoria della Biblioteca Comunale, con l'impegno di costruire una sede apposita. Ordinato e catalogato il patrimonio librario, la Biblioteca fu aperta al pubblico nel 1927. A causa degli eventi bellici, nel 1944 il patrimonio librario fu trasferito in un seminterrato di via Vittorio Emanuele. Alla fine del conflitto, risistemati i locali del Liceo in via Felice Cavallotti, la Biblioteca fu riaperta al pubblico nel 1951.

Nel 2004 è stata trasferita nella sua sede attuale, la storica struttura della "Fabbrica di San Domenico", ex convento annesso alla chiesa di San Domenico.

È una biblioteca ad indirizzo prevalentemente umanistico caratterizzata dalla stratificazione di fondi librari eterogenei, provenienti dalle varie donazioni susseguitesi nel tempo. Dispone di un patrimonio di circa 75.000 volumi, tra cui 2.800 testi antichi, e un fondo manoscritti costituito da 141 pergamene, 430 manoscritti (secc. XV – XIX) riguardanti la storia sociale e religiosa della città e 349 manoscritti musicali.

Inserita in un grande centro urbano, con una popolazione di 59.044 abitanti, pur coesistendo con altre biblioteche di interesse locale o scolastiche, è l'unica regolarmente e continuativamente aperta al pubblico e costituisce il principale punto di riferimento per la documentazione e l'informazione non solo nel proprio ambito territoriale.

La Biblioteca è collocata prevalentemente al primo piano della Fabbrica di San Domenico ed occupa una superficie di oltre 1.000 mq.

Finalità

La Biblioteca Comunale "G. Panunzio" è un servizio pubblico di base che opera al fine di:

- a) Diffondere la pubblica lettura, l'informazione e la documentazione con criteri di imparzialità e pluralismo;
- b) Favorire l'aggiornamento culturale e sviluppare le facoltà creative e critiche della cittadinanza anche attraverso l'organizzazione di manifestazioni ed iniziative pubbliche (conferenze, convegni, seminari, mostre);
- c) Documentare e accrescere la conoscenza della storia, della tradizione e del patrimonio culturale locale;
- d) Fornire un servizio culturale di appoggio alla scuola promuovendo i necessari accordi con le istituzioni scolastiche al fine di favorire, in armonia con le esigenze didattiche, l'utilizzo più efficace del patrimonio librario da parte degli insegnanti e degli alunni.

Apposite convenzioni ed accordi di programma, promuovono l'integrazione e lo sviluppo della Biblioteca Comunale nei sistemi territoriali e funzionali. A tal fine la Biblioteca coopera con le biblioteche, gli archivi, le istituzioni culturali, educative, documentarie di altri Enti Locali, della Regione, dello Stato e nello specifico con i programmi della Regione Puglia e dell'Amministrazione della Città metropolitana di Bari sia per lo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale, che per l'attuazione del Sistema Bibliotecario Provinciale.

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

La Biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, grado di istruzione e condizione sociale.

I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

La Biblioteca offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con delle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Accessibilità

È impegno costante della Biblioteca eliminare qualsiasi ostacolo all'accessibilità (barriere architettoniche, ideologiche etc.).

Efficienza, efficacia e trasparenza. Misurazione e comunicazione

La Biblioteca ispira il proprio funzionamento a criteri di efficienza, ottimizzando le risorse disponibili, e di efficacia, ottenendo risultati adeguati ai bisogni dell'utenza.

I servizi vengono erogati ispirandosi alle regole di buon funzionamento, garantendo continuità e regolarità.

La Biblioteca assicura impegno, disponibilità e collaborazione del personale, semplificazione delle procedure e linguaggio accessibile a tutti gli utenti.

Inoltre assicura la piena informazione agli utenti sulle attività svolte, sui servizi predisposti e sulle loro modalità di utilizzazione. In particolare:

- Mette a disposizione del pubblico il Regolamento;
- Predisporre la presente "Carta dei Servizi", con la quale sono spiegate ed illustrate le condizioni e le modalità di accesso ai servizi bibliotecari.

La Biblioteca comunica, con tempestivi avvisi, tutte le variazioni e novità intervenute successivamente.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi.

Partecipazione e autonomia

La Biblioteca, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

L'Istituzione, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

ELEMENTI IDENTIFICATIVI

Indirizzo	Via San Domenico, 69
Città	Molfetta
Cap	70056
Denominazione	Biblioteca Comunale "Giovanni Panunzio"
Telefono	080.2446455 (Reception)
E-mail	biblioteca.comunale@comune.molfetta.ba.it
Responsabile	Dott.ssa Rosaria M. C. Fontana
Email	rosaria.fontana@comune.molfetta.ba.it
Giorni dell'anno in cui è prevista la chiusura	1° Gennaio, 6 gennaio, 9 febbraio (il giorno del Santo Patrono), Santa Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8, 25 e 26 Dicembre, fatta eccezione per le aperture straordinarie in occasione di particolari eventi o iniziative a livello nazionale

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridica istituzionale	Comunale
Tipo gestione	Diretta
Anno di istituzione	1927

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La Biblioteca si estende per oltre 1.000 mq dislocati su due piani, con un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico, sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).

La sala lettura è un grande open space che gli utenti possono usare per lettura, attività di studio e ricerche personali, allestita con tavoli dotati di apposite luci e predisposti per l'uso di personal computer. Sono a disposizione degli utenti n. 58 posti a sedere, ed una "zona relax" con sei poltrone per una comoda lettura di quotidiani, riviste e libri.

La Biblioteca è dotata inoltre di una saletta con n. 8 posti a sedere per accogliere studiosi di materiale di pregio (manoscritti e libri antichi) e due sale dedicate a bambini e ragazzi.

Grazie all'abbattimento delle barriere architettoniche, alla presenza di ascensori e servoscala, la Biblioteca offre una migliore garanzia di fruizione del patrimonio librario e documentario in dotazione.

Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Raccolte Documentarie

La Biblioteca ha un patrimonio librario e documentario che comprende:

- Fondo moderno;
- Fondo antico;
- Fondo manoscritti;
- Fondo musicale;
- Fondo periodici.

I fondi sono articolati in sezioni:

- Consultazione generale;
- Emeroteca;
- Adulti;
- Bambini e Ragazzi;
- Storia locale.

La Biblioteca pone a disposizione degli utenti i seguenti cataloghi bibliografici:

- catalogo generale alfabetico per Autori e Titoli;
- catalogo generale alfabetico per Soggetti;
- catalogo generale alfabetico dei Periodici;
- catalogo speciale Fondo Antico;
- catalogo speciale Manoscritti Musicali;
- catalogo speciale Opere musicali a stampa;
- catalogo speciale Opuscoli Molfettesi;
- catalogo speciale per Soggetti Molfettesi;
- catalogo speciale per Soggetti Pugliesi;
- catalogo speciale USIS;
- catalogo dei libri per bambini e ragazzi;

Cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) attraverso il Polo Terra di Bari.

ACCESSO E ISCRIZIONE

La Biblioteca Comunale è aperta a tutti e si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni di orario, le chiusure e le aperture straordinarie tramite la segnaletica in sede, il sito internet del Comune di Molfetta e i comunicati sulla stampa locale. E' previsto l'accesso contingentato, in condizioni particolari, per ragioni di sicurezza.

Iscrizione

Ogni cittadino italiano e straniero può iscriversi gratuitamente e senza vincoli di età alla Biblioteca compilando un modulo d'iscrizione e presentando un valido documento di identità (carta d'identità, passaporto, patente o permesso di soggiorno).

All'atto dell'iscrizione viene rilasciata una tessera personale e non cedibile a terzi. Essa consente a tutti di usufruire gratuitamente dei servizi offerti dalla Biblioteca ad esclusione di quello di prestito esterno riservato ai soli cittadini domiciliati o residenti nel Comune di Molfetta.

Per i minorenni l'iscrizione deve essere effettuata dai genitori.

L'iscritto deve comunicare tempestivamente eventuali variazioni di domicilio o di telefono alla Biblioteca.

I dati richiesti agli utenti, così come previsto dalla legge 196/2003 "tutela dei dati personali" e dal Regolamento U.E. 2016/679 (GDPR), sono utilizzati ai soli fini della gestione del servizio o di informazione delle iniziative ad esso relative. La sottoscrizione del modulo di richiesta di iscrizione costituisce consenso a tale utilizzo dei dati personali. Nessun dato fornito viene comunicato o diffuso ad altro soggetto pubblico o privato, fatti salvi i casi espressamente previsti dalla legge.

Qualora la tessera venga smarrita o sottratta l'utente deve darne tempestiva comunicazione alla Biblioteca e contestualmente gli verrà consegnato un duplicato riportante il medesimo numero di tessera e accanto al nome la dicitura "duplicato".

SERVIZI

I servizi della Biblioteca Comunale "Giovanni Panunzio" sono tutti gratuiti.

Assistenza al pubblico (Reference)

Il reference è un'attività fondamentale per la Biblioteca in quanto costituisce il primo contatto con gli utenti attraverso l'accoglienza, la consulenza e l'informazione bibliografica, la distribuzione del materiale librario ed il prestito librario.

Nel dettaglio il servizio consiste nell'assistenza diretta del personale per:

- Iscrivere nuovi utenti;
- Orientare sui servizi offerti e sulle modalità di utilizzo;
- Indirizzare alla consultazione;
- Assistere nelle ricerche bibliografiche e di documenti su vari supporti;
- Attivare il prestito breve, ordinario, interbibliotecario ed il servizio "desiderata";
- Prenotare le postazioni internet.

Assistenza on-line (Reference on-line)

È il servizio di consultazione da remoto che permette di essere aggiornati sulla situazione dei propri prestiti, prenotazioni e proroghe telefonicamente o attraverso la casella di posta elettronica della Biblioteca: biblioteca.comunale@comune.molfetta.ba.it.

Consulenza bibliografica

La Biblioteca presta particolare attenzione ai servizi di informazione bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, utilizzando a favore del pubblico le strumentazioni e le tecnologie più opportune, anche di tipo informatico e telematico.

I cataloghi cartacei o automatizzati sono direttamente accessibili da parte degli utenti.

Il catalogo generale cartaceo della Biblioteca consente di effettuare ricerche per autore, titolo e soggetto; i documenti possono in parte essere ricercati anche attraverso il principale catalogo bibliografico nazionale nel sito internet "OPAC" del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

Letture e studio

Gli utenti possono utilizzare i posti disponibili nelle sale per lettura, attività di studio e ricerche personali. È consentito l'uso del proprio pc collegandosi alla rete elettrica e al sistema wi-fi.

Consultazione

- Sono liberamente consultabili i cataloghi cartacei;
- Sono liberamente consultabili le opere poste sugli scaffali aperti in sala lettura. Terminata la consultazione, gli utenti devono consegnare al personale in reception i volumi prelevati dagli scaffali e il modulo con l'indicazione delle opere consultate;
- I documenti conservati in scaffali chiusi o nei depositi devono essere richiesti al personale in reception compilando apposita scheda;
- E' consentita la lettura e la consultazione di materiale proprio, qualora non ostacoli la lettura e la consultazione di materiale della Biblioteca.
- Sono esclusi dalla consultazione tutti i materiali non inventariati, non bollati, né numerati;
- Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione e a riacquistarli nel caso in cui danni o atti di negligenza ne compromettano significativamente l'integrità.
- L'utente non può uscire dalla Biblioteca prima di avere restituito il materiale richiesto in consultazione;
- **Monografie:** l'utente può chiedere in consultazione un numero massimo di 2 opere, per un massimo di quattro tomi per volta, da visionare nelle sale lettura; si possono consultare altre opere, dopo aver restituito le prime;
- **Pergamene, manoscritti, opere antiche, rare e di pregio:** la consultazione è concessa su presentazione di una domanda scritta specifica e sotto diretta sorveglianza del personale addetto;
- **Riviste:** sono consultabili di riviste scientifiche, letterarie e di attualità. Negli appositi espositori è possibile trovare l'ultimo numero di ogni periodico, mentre i fascicoli delle annate precedenti possono essere richiesti al personale in servizio;
- **Quotidiani:** l'utente può chiedere in lettura sia i quotidiani del giorno che numeri precedenti;
- **Pubblicazioni ufficiali:** la versione on-line delle seguenti pubblicazioni ufficiali è consultabile su richiesta presso il servizio di reference:
 - Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana,
 - Bollettino Ufficiale della Regione Puglia,
 - Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

Prestiti

Il prestito è un servizio gratuito assicurato dalla Biblioteca a tutti i cittadini domiciliati o residenti nel Comune di Molfetta ed iscritti alla Biblioteca Comunale "Giovanni Panunzio". Particolari deroghe possono essere autorizzate dal Responsabile della Biblioteca a coloro che per motivi di studio dimostrino la necessità di accedere al prestito pur non essendo nelle condizioni previste.

La richiesta di prestito deve essere inoltrata al personale della reception compilata in ogni sua parte.

Gli utenti minorenni per ricevere volumi in prestito esterno ordinario devono far firmare la richiesta da un genitore o chi ne fa le veci.

L'utente che riceve un'opera in prestito deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale della Biblioteca le mancanze o i guasti in essa riscontrati.

Il prestito è personale e l'utente è responsabile della buona conservazione del materiale preso in prestito.

E' vietato un nuovo prestito fino a quando non siano stati restituiti tutti i volumi ricevuti precedentemente.

Non sono applicate sanzioni pecuniarie per i ritardi.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto, comporta il ricevimento di un sollecito nell'arco dei tre mesi successivi alla scadenza del prestito: esso sarà dapprima telefonico e via mail e successivamente per raccomandata A/R con espressi i termini per la consegna. A seguito del sollecito per raccomandata A/R, la mancata restituzione comporta l'esclusione dal servizio di prestito esterno ordinario, finché non sarà restituito il materiale prestato oppure attraverso risarcimento con l'acquisto a spese dell'utente.

La Biblioteca mette a disposizione il proprio patrimonio documentale per:

- **Prestito esterno ordinario** – Possono essere prestati massimo 2 volumi per un tempo massimo di 15 giorni; il prestito può essere rinnovato 2 volte se alla scadenza il libro non è stato richiesto e/o prenotato da altri utenti. Questa operazione può essere effettuata il giorno prima della scadenza telefonando negli orari di apertura al pubblico o per e-mail.
- **Prestito week-end** - Durante i week-end è consentito il prestito di massimo 2 volumi di alcune opere normalmente non ammesse al prestito: Volumi ed opuscoli appartenenti alla Sezione Locale Molfettesi e Pugliesi in buono stato di conservazione e successivi all'anno 1950; il prestito è valido per i giorni di chiusura della Biblioteca. La richiesta deve essere inoltrata il venerdì e la restituzione deve avvenire entro le ore 10,00 del lunedì successivo.
- **Prestito interbibliotecario (ILL)** – I libri non presenti nel Catalogo della Biblioteca possono essere richiesti a biblioteche terze – italiane ed estere - in regime di reciprocità in numero massimo di 3, attraverso una delle seguenti modalità:
 - compilando appositi moduli e consegnandoli al servizio di reference,
 - inviando una e-mail.

La Biblioteca si impegna ad avviare la procedura del prestito entro 6 giorni lavorativi. La consegna dei libri dipende dai tempi postali.

Esclusione dal prestito

Tutte le opere in biblioteca possono essere date in prestito esclusi:

- Dizionari, enciclopedie, atlanti;
- Opere appartenenti al fondo antico;
- Periodici;
- Opere per le quali i donatori abbiano vietato il prestito;
- Volumi di particolare valore
- Volumi ed opuscoli appartenenti alla Sezione Locale Molfettesi e Pugliesi;
- Testi dei quali sia posseduta una sola copia in Biblioteca;
- Tesi di laurea;
- Volumi in cattivo stato di conservazione;
- Videocassette, CD-Rom e DVD.

Di norma i manoscritti, i libri rari e di pregio possono essere dati in prestito esterno soltanto per iniziative culturali a Biblioteche, Enti ed Istituti.

Sezione Ragazzi

La sezione prevede la realizzazione delle seguenti attività:

- costituzione del fondo librario per bambini e ragazzi;
- realizzazione di eventi e laboratori dedicati per la promozione della lettura;
- disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura;
- visite guidate per le scuole.

Sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce di età.

Fondo locale

La Biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale, storica ed attuale, su ogni tipo di supporto al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

Emeroteca

L'emeroteca offre la consultazione gratuita di quotidiani, periodici e riviste correnti e storiche.

Rete wi-fi

La Biblioteca dispone di una rete wi-fi accessibile tramite username e password da richiedere in reception e non cedibile ad altri utenti.

Fotocopie e stampe

La Biblioteca Comunale "Giovanni Panunzio" non effettua servizio di fotocopiatrice.

E' consentita la riproduzione **parziale** fotografica o con altro mezzo idoneo, a carico del richiedente, del seguente materiale:

- Le opere antiche e comunque le opere con data di pubblicazione anteriore di ottanta anni;
- I volumi di grande formato;
- I periodici e le altre opere rilegate;
- I materiali che presentano rischi di deterioramento.

Sono esclusi i manoscritti e le pubblicazioni inedite.

Le riproduzioni fotografiche sono possibili, in caso di comprovata necessità di studio, su richiesta da presentare al Responsabile della Biblioteca indicando le opere da riprodurre. Il Responsabile della Biblioteca rilascia il permesso a condizione che:

- Il materiale non venga danneggiato;
- La riproduzione avvenga nei locali della Biblioteca;
- Non venga usato il flash.

In ogni caso alla Biblioteca dovrà essere consegnato il negativo o una copia delle fotografie che restano di proprietà della Biblioteca ordinati nell'archivio fotografico per l'utilizzazione di chiunque lo richieda.

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

La Biblioteca Comunale "Giovanni Panunzio" promuove la partecipazione alla sua attività da parte degli utenti anche attraverso tirocini, stages, percorsi di alternanza scuola lavoro ed è prevista la possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami.

Tirocini, stages e percorsi di alternanza scuola lavoro

La Biblioteca Comunale offre l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio stages e percorsi di alternanza scuola lavoro presso la propria sede.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno la possibilità di sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica attraverso tirocini e stage.

Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in Biblioteca per acquisire i CFU (crediti formativi universitari) previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi di laurea.

Per poter avviare un tirocinio, uno stage o un percorso di alternanza scuola lavoro, è necessario in primo luogo attivare una convenzione tra l'ente di appartenenza e il Comune di Molfetta.

Suggerimenti e reclami

In Biblioteca sono previste procedure di reclamo circa la mancata applicazione dei principi sanciti dal Regolamento e di ricorso dell'utente verso provvedimenti che li riguardano.

Il reclamo o il ricorso, formulati per iscritto, attraverso il fac-simile del modulo disponibile nella biblioteca, devono essere inviati al Responsabile della Biblioteca.

Tutti gli utenti della Biblioteca possono presentare suggerimenti e indicazioni per l'acquisizione di libri, documenti e strumenti informativi non posseduti dalla Biblioteca.

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca e le scadenze stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

L'utente che non rispetterà quanto riportato nella presente Carta, sarà richiamato formalmente dalla Dirigenza e, se recidivo, potrà essere allontanato temporaneamente o permanentemente dalla Biblioteca con provvedimento scritto.

I doveri dell'amministrazione si traducono in diritti degli utenti, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente in diritti della comunità.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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

Diritto alla riservatezza – Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del servizio bibliotecario percepita dagli utenti è condizionata da diversi fattori quali: capacità comunicative, disponibilità all'ascolto, professionalità del personale e tempi di attesa.

La Biblioteca si impegna a fissare i requisiti minimi del servizio, direttamente rilevabili dagli utenti, secondo la seguente tempistica:

Preavviso di chiusura della sede	2 giorni lavorativi
Risposta ai reclami scritti	15 giorni lavorativi
Messa a disposizione dei documenti custoditi nei depositi	1 giorno lavorativo
Tempo di consultazione di un quotidiano, in caso di più richieste	60 minuti
Durata prestito week-end	3 giorni
Durata prestito ordinario	15 giorni
Durata prestito interbibliotecario	30 giorni
Adempimento prestito interbibliotecario	6 giorni lavorativi

ALLEGATO 1

Fac-simile del modulo disponibile in reception



**BIBLIOTECA COMUNALE
"GIOVANNI PANUNZIO"**

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente,
la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato a mano, spedito per posta alla biblioteca oppure inviato via mail all'indirizzo: biblioteca.comunale@comune.molfetta.ba.it
Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- la prima informazione
- il prestito
- il prestito interbibliotecario
- l'assistenza e le informazioni bibliografiche
- il mancato rispetto degli standard della carta dei servizi
- altro (specificare, per favore)

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?
.....
.....

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?
.....
.....
.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca?
.....
.....

Nome	Cognome
Indirizzo	
Telefono	cell.
E-mail.....	
Data	Firma.....

La biblioteca si impegna a fornire una risposta entro 15 giorni dalla data di presentazione

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.6.2003 in materia di riservatezza dei dati personali e dal Regolamento U.E. 2016/679 (GDPR). Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

ALLEGATO 2

Fac-simile del modulo disponibile in reception



Numero questionario compilato _____

Settore II Socialità
BIBLIOTECA COMUNALE
“Giovanni Panunzio”

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL CITTADINO

Gentile Signore/Signora, Le chiediamo la cortesia di voler compilare questo breve questionario, in forma del tutto anonima, nel quale potrà esprimere le Sue valutazioni sui servizi erogati dalla nostra Biblioteca offrendoci così i Suoi preziosi suggerimenti per migliorare la qualità dell’offerta. Grazie.

1) Sesso M F

2) Età:

6-14	
15-19	
20-29	
30-45	
46-60	
oltre i 60	

3) Residenza e Nazionalità:

(barrare una sola casella per ogni tipologia)

Residenza

Molfetta	
Altro comune della Puglia	
Altro comune d’Italia	
Paese estero	

Italiana	
Europea	
Extra-europea	

Nazionalità

4) Titolo di studio:

(barrare una sola casella)

Licenza elementare	
Licenza media inferiore	
Diploma media superiore	
Laurea	
Post-laurea	
Nessuno	

5) Iscritto alla Biblioteca

Si		No	
----	--	----	--

6) Per quale motivo frequenta questa biblioteca?

(è possibile fornire sino a tre risposte)

a	Prestito libri	
b	Consultazione/lettura di libri/enciclopedie/dizionari	
c	Lettura riviste/quotidiani	
d	Servizio internet	
e	Effettuare ricerche bibliografiche e/o informazioni varie	
f	Leggere/Studiare libri propri	
g	Consultazione testi antichi (manoscritti, incunaboli, ecc)	

h	Frequentare iniziative della biblioteca	
i	Incontrare amici	

7) Da quanto tempo frequenta questa Biblioteca?
(barrare una sola casella)

a	Da 0 a 3 mesi	
b	Da 3 mesi a 1 anno	
c	Da 1 a 3 anni	
d	Oltre 3 anni	

8) Con quale frequenza si reca in biblioteca:
(barrare una sola casella)

a	tutti i giorni	
b	almeno una volta a settimana	
c	almeno una volta al mese	
d	raramente (non più di due volte l'anno)	

9) Quanti libri legge all'anno?
(barrare una sola casella)

Nessuno	
Da 1 a 3	
Da 4 a 12	
Più di 12	

10) Quanti libri mediamente prende in prestito all'anno presso biblioteche pubbliche?
(barrare una sola casella)

Nessuno	
Da 1 a 3	
Da 4 a 12	
Più di 12	

11) Quanti libri mediamente Lei acquista in libreria in un anno?
(barrare una sola casella)

Nessuno	
Da 1 a 3	
Da 4 a 12	
Più di 12	

12) Quali tra i servizi offerti dalla biblioteca conosceva già e quali ha utilizzato nell'ultimo anno.
(è possibile barrare più caselle)

	Servizi della biblioteca:	Conoscenza	Utilizzo
a	Prestito		
b	Prestito interbibliotecario		
c	Informazioni e consulenza bibliografica		
d	Sale di lettura		
e	Accesso a internet		
f	Biblioteca ragazzi		
g	Visite guidate		

13) Quanto è soddisfatto/a dei nostri servizi ?

(1 = non soddisfatto; 2 = né soddisfatto né insoddisfatto; 3 = soddisfatto)

a	Qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici) e spazi disponibili	
b	Comodità delle sale di lettura	
c	Silenzio nelle sale di lettura	
d	Capacità, competenza e disponibilità del personale	
e	Qualità del materiale librario (rispondenza alle necessità e stato di conservazione)	
f	Tempi di risposta alle richieste di consultazione e prestito libri/prestito interbibliotecario	
g	Servizio di aiuto e orientamento nella ricerca delle informazioni e dei documenti	
h	Aula studio	

i	Iniziative promozione alla lettura (visite guidate, attività culturali, ecc.)	
l	Accesso a internet	

14) Quali consigli desidera darci per migliorare la qualità dei servizi erogati dalla Biblioteca?

.....

.....

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA BIBLIOTECA



Grazie per la Sua preziosa collaborazione!

Nota: Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche allo scopo di migliorare la qualità dei servizi e renderli più rispondenti alle esigenze dei cittadini.