

**CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA
DELL'ISTITUTO STORICO PARRI EMILIA-ROMAGNA
2013-2015**

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con Provvedimento Dirigenziale e ha validità di tre anni.

1. Premesse

1.1 Finalità della Biblioteca dell'Istituto Storico Parri Emilia-Romagna

La Biblioteca dell'Istituto Storico Parri Emilia-Romagna è un servizio pubblico che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, all'espressione del pensiero e della creatività umana, e si pone a sostegno della esigenza di formazione permanente e di informazione diffusa di tutta la collettività.

Le finalità della Biblioteca espressione dell'Istituto Storico Parri, esprimono la volontà di un'istituzione destinata a organizzare e trasmettere la memoria e i valori della Resistenza, per non disperdere l'ingente patrimonio documentario raccolto, e per garantirne la conservazione e il costante incremento. Tale patrimonio è fortemente vincolato nella sua natura al carattere stesso del movimento di Resistenza diffuso sul territorio, nei suoi momenti di accentramento ma anche nelle sue componenti di spontaneismo. L'Insml (Istituto Nazionale per la Storia del Movimento di Liberazione in Italia) e la rete degli Istituti ad esso associati hanno rappresentato punti di riferimento per la raccolta di materiali, ma anche per la creazione e la crescita di un consenso intorno ai valori della Resistenza.

La storia della Resistenza nell'ambito della seconda guerra mondiale è ancora lungi dall'essere ricostruita in tutta la sua compiutezza e in tutte le sue implicazioni, così come gli archivi della Resistenza sono ancora pieni di materiali che potrebbero dare luogo a nuovi volumi documentari.

La salvaguardia della memoria di una stagione nella quale sono state racchiuse le migliori aspettative del popolo italiano dopo il fascismo e lo sviluppo della ricerca costituiranno anche per il futuro, insieme all'impegno per la didattica e all'opera di documentazione, le linee portanti lungo le quali dovranno muoversi l'attività dell'Istituto, nell'ottica di renderlo un centro di discussione pluralistico, per promuovere l'insegnamento della storia del Novecento e contemporanea.

In questo percorso sarà essenziale tutelare l'autonomia dal potere politico e il carattere di scientificità del lavoro, muovendosi sul crinale tra ricerca e impegno civile lungo il quale si è costantemente mossa la vita dell'Istituto, attraverso le molteplici iniziative di carattere didattico e di carattere divulgativo per la promozione di ricerche nel campo generale della storia contemporanea italiana.

L'istituto deve saper tradurre in termini concettuali e operativi nuovi i valori del patrimonio di cultura e di civiltà del quale si è fatto portatore, e ambisce alla funzione di punto di riferimento per la storia dell'Italia contemporanea, non solo garantendo la sua presenza nel dibattito storiografico, ma potenziando le strutture della ricerca e garantendo, oltre alla continuità della sua presenza nell'organizzazione della didattica, la riqualificazione dei suoi strumenti specialistici elevando la qualità dei servizi che offre al pubblico di studiosi, insegnanti, studenti e comuni cittadini.

Questi servizi sono la possibilità di accedere ad un archivio unico nel suo genere e ad una Biblioteca di alta specializzazione.

1.2 A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La carta dei servizi definisce tutti i servizi che la Biblioteca si impegna ad erogare, le loro modalità d'uso, le forme di controllo e le tipologie di utenza accreditate, rende note all'utente le modalità di tutela previste, garantendo un livello di alta qualità, allo scopo di migliorare e favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno che la Biblioteca prende con i suoi utenti. Ogni tre anni la Carta viene rivista ed aggiornata alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni fornite dagli utenti e dalle altre istituzioni culturali, nella logica della ricerca continua del miglioramento dei servizi.

1.3 I Principi generali

Il Direttivo con l'approvazione della Carta dei servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge regionale dell'Emilia-Romagna n. 18 del 2000, ha recepito e fatto propri i principi contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, nel *Comunicato di Leuven dell'agosto 1998* emesso da Publica, azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea.

Uguaglianza

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

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

La Biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

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

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti.

La Biblioteca permette l'accesso ai portatori di handicap.

La Biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità dei servizi in una determinata area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.

La Biblioteca pubblica si adopera affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato dagli utenti.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi.

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

In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

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

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La Biblioteca partecipa attivamente alla cooperazione interbibliotecaria conseguendo miglioramenti consistenti alle prestazioni fornite.

La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti.

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

Standard di servizio e di professionalità degli addetti

Gli standard di servizio e di professionalità degli addetti sono valutati dagli indicatori di qualità dei servizi di conservazione, gestione e valorizzazione dei beni culturali al fine di incrementare la fruizione di tali beni.

Gli standard proposti fanno riferimento alla legge regionale n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" e la deliberazione della Giunta Regionale 3 marzo 2003, n. 309 "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 <<Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali>>"

Gli standard sul bacino d'utenza fanno riferimento alla città di Bologna per avere dati indicativi, ma essendo una Biblioteca specializzata il suo bacino d'utenza reale e potenziale si allarga alla Provincia, al territorio nazionale e all'estero.

2. Strumenti per l'erogazione del servizio

2.1 Sede

La Biblioteca ha sede nei locali dell'Ex convento di S. Mattia, prestigioso edificio storico, assegnato in convenzione all'Istituto Storico Parri Emilia-Romagna dal Comune di Bologna. La ristrutturazione effettuata per accogliere la Biblioteca e l'Archivio, nonostante le difficoltà di adeguamento e convivenza con le oggettive necessità conservative, ha dato ottimi risultati consentendo di ottenere idonee destinazioni per lo svolgimento delle diverse attività dell'Istituto che convivono con la Biblioteca

La Biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile. L'edificio per la parte in uso alla biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio.

La Biblioteca dispone dei locali al primo piano e del deposito libri sito nell'interrato. Al primo piano, per i disabili, si accede mediante ascensore. Le sale di lettura sono dotate di prese per computer portatili. Le raccolte sono a scaffale chiuso.

In biblioteca sono presenti i seguenti spazi:

- Una spazio per la consultazione dei cataloghi *on-line*.
- Una spazio per il ricevimento del pubblico dove rivolgersi a personale qualificato per le richieste di prestito, consultazione e informazioni bibliografiche.
- Due sale di lettura e studio da 24 e 16 posti.
- Una sala multimediale per ascolto e visione individuale da 4 posti e 6 posti per lettura e studio.
- Saletta ristoro con distributore bevande e terrazza per fumatori.
- Un deposito librario climatizzato non accessibile al pubblico sito nell'interrato.
- Archivio cartaceo, fotografico e filmico climatizzato sito nell'interrato.

I posti a disposizione del pubblico sono 50.

Superficie totale 741,9 mq

Superficie spazi riservati 48,0 mq

Superficie complessiva 693,9 mq

così suddivisa:

Superficie per la fruizione e fornitura dei servizi bibliotecari **334,4 mq**

Superficie depositi **359,5 mq**

Indicatori di efficacia:

Indice	Standard dichiarato	Standard	Numero abitanti	Standard riferimento
Superficie disponibile per il pubblico	334,4 mq	100 mq	375.000	0,0089 mq
Numero posti a sedere	50		375.000	
Orario di apertura	55 ore settimanali	50 ore settimanali	375.000	38,3
Scaffalatura occupata	2299,13 ml		375.000	
Scaffalatura libera	20,00 ml		375.000	
Indice di spesa	7583 €		375.000	0,02

Personale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi

nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Istituto Storico Parri Emilia-Romagna. L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Istituto assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Il personale concorre alla definizione e realizzazione dei progetti definiti nel Piano programma di attività e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.

La Biblioteca aderisce a S.B.N. (Servizio Bibliotecario Nazionale) ed a A.C.N.P. (Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici).

La Biblioteca privilegia gli strumenti informatici per la gestione del catalogo e di tutte le proprie funzioni.

Il personale della Biblioteca è composto da cinque bibliotecari di cui uno responsabile coordinatore. La biblioteca organizza progetti di stage e si avvale del contributo di volontari.

Indicatori di efficacia:

Indice del personale FTE (Full Time Equivalent-Equivalente a tempo pieno):

Indice	Standard dichiarato	Standard	Numero abitanti	Standard riferimento
Indice del personale	5 FTE	0,50 x 2000 abitanti	375.000	0,026

Orario

Orario d'apertura al pubblico dal 1 settembre al 30 giugno:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
9-19	9-19	9-19	9-19	9-19	9-14

Orario d'apertura al pubblico dal 1 luglio al 31 agosto e dal 27 dicembre al 5 gennaio:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
13-19	9-15	9-15	13-19	9-15	Chiuso

La biblioteca è chiusa il 4 ottobre, giorno di S.Petronio, patrono di Bologna.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

La Biblioteca è specializzata nel campo della storia contemporanea, e in particolare: le guerre mondiali, il fascismo italiano ed europeo, l'antifascismo, la guerra di liberazione, il dopoguerra, la ricostruzione, la Repubblica italiana, fino alla più ampia storia del Novecento, per giungere ai vasti temi della contemporaneità.

Si occupa inoltre di didattica della storia, conservando libri di testo di storia del XX secolo e tesi di laurea.

Possiede un patrimonio documentario di 71.298 volumi ed opuscoli, 1378 testate di periodici di cui 146 correnti, 40 quotidiani di cui 1 corrente, 1582 documenti audiovisivi (VHS e DVD), 200 manifesti.

La Biblioteca possiede inoltre i seguenti fondi librari particolari:

- Fondo dei "Garibaldini di Spagna"
opere sulla Guerra Civile spagnola donati dall'A.I.C.V.A.S. (Associazione italiana combattenti volontari antifascisti di Spagna)
- Fondo del Dopolavoro ferroviario
3.882 documenti tra monografie e periodici della Biblioteca storica del Dopolavoro ferroviario di Bologna, raccolti nella prima metà del '900, principalmente negli anni Trenta, i cui generi spaziano dai classici alla letteratura ideologica e celebrativa, dalla saggistica a raccolte di riviste di epoca fascista
- Fondo Vecchietti
raccoglie la parte della Biblioteca di Giorgio Vecchietti giornalista e letterato, inerente l'aspetto storico-politico
- Fondo Laboratorio Nazionale per la didattica della storia (LANDIS)
costituitosi in relazione all'attività dell'ente, raccoglie opere sulla didattica della storia e testi scolastici del secolo scorso
- Fondo del Centro di documentazione storico politica sullo stragismo (CEDOST)
opere relativa all'attività di studio dell'ente principalmente su aspetti politologici, sociologici, storici e giuridici sulle stragi
- Fondi e donazioni di privati cittadini.

La Biblioteca svolge il compito statutario della raccolta, conservazione e socializzazione dei materiali bibliografici archivistici e documentari.

La politica delle acquisizioni, che definisce obiettivi, criteri e modalità per la crescita del patrimonio documentario della Biblioteca, ha come obiettivo uno sviluppo coerente delle raccolte che garantisca completezza e aggiornamento nel rispetto delle risorse disponibili.

La Biblioteca adotta criteri di gestione bibliografica per il trattamento integrato delle risorse tradizionali e di quelle digitali, al fine di permettere una maggiore fruibilità dell'informazione e di sviluppare un'alta interattività tra risorsa locale e risorsa remota.

Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati per fare parte delle raccolte devono essere assunti in carico nel "Registro cronologico d'entrata". Ogni documento bibliografico su supporto fisico viene contrassegnato col timbro della Biblioteca e riceve un numero progressivo di inventario.

Il Registro cronologico d'entrata contiene i dati identificativi del documento, il numero d'inventario, la data di ingresso, il valore (desunto dal prezzo di copertina) e il prezzo d'acquisto.

Le procedure biblioteconomiche di catalogazione sono interamente informatizzate su banche dati specifiche per ogni tipologia di materiale. Le norme biblioteconomiche di riferimento sono:

- *Regole Italiane di Catalogazione REICAT*, dagli aggiornamenti indicati dalla Commissione permanente per la revisione delle regole italiane di catalogazione dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma e dalle norme del Servizio Bibliotecario Nazionale;
- *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane* e successivi aggiornamenti, a cura della biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- *Dewey Decimal Classification* nella traduzione italiana; tratta dalle edizioni aggiornate a cura della Decimal classification Editorial Policy Committee.

Le raccolte sono collocate a formato ad esclusione della sezione di Consultazione collocata secondo la Classificazione Decimale Dewey.

I documenti vengono conservati in ambienti idonei e sottoposti ad appositi controlli periodici per verificare eventuali necessità di interventi di prevenzione, conservazione e tutela.

I documenti deteriorati vengono rimpiazzati o se inevitabile proposti per lo scarico inventariale.

Le raccolte della Biblioteca si accrescono periodicamente tramite:

- Acquisti, anche mediante sottoscrizioni e abbonamenti, di opere monografiche e/o periodiche, materiale audiovisivo, multimediale, banche dati ed altri materiali di carattere non librario utili alla Biblioteca;
- Liberalità e permuta.

La Biblioteca persegue, nella gestione e nello sviluppo delle raccolte, obiettivi di cooperazione, volti a integrare in modo autonomo e originale le raccolte documentarie. In particolare fa riferimento alle Biblioteche del Polo Bolognese SBN.

Indicatori di efficacia:

Indice	Standard dichiarato	Standard	Numero abitanti	Standard riferimento
Dotazione documentaria	71.298	Da 2 a 3 procapite	375.000	0,191
Dotazione di periodici correnti	146	Da 10 a 15 testate x 1000 abitanti	375.000	0,39
Dotazione di periodici spenti e correnti	1378		375.000	3,6
Incremento della dotazione documentaria	4951	Da 200 a 250 x 1000 abitanti	375.000	13,2

3. Servizi

Lettura e consultazione

L'accesso e l'eventuale iscrizione al prestito sono gratuiti ed immediati, nel rispetto delle norme relative al diritto alla privacy: D.L. 30/06/2003 n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*, noto impropriamente anche come "Testo unico sulla privacy" e successive modifiche. Gli utenti sono tenuti ad apporre il proprio nome e cognome e la propria firma nel registro delle presenze, depositare eventuali borse negli appositi armadi. Le sale studio sono a disposizione degli utenti per lettura, studio e ricerche sulle raccolte della Biblioteca. Non è consentito lo studio con libri propri.

Nella sala consultazione dei cataloghi sono presenti tre postazioni per la consultazione dei cataloghi *on-line*.

E' possibile richiedere in consultazione al punto prestito compilando l'apposito modulo: 4 opere per un massimo di 10 volumi, periodici rilegati un (1) volume alla volta, periodici raccolti non rilegati un (1) contenitore alla volta, periodici sciolti una (1) annata alla volta, fascicoli di diverse annate quattro (4) alla volta. Al termine della consultazione i volumi dovranno essere riconsegnati al punto di distribuzione. Nel caso si volesse proseguire la consultazione degli stessi volumi nei giorni successivi è possibile lasciarli in deposito temporaneo per 7 giorni. Le richieste possono essere effettuate sino a mezz'ora prima dell'orario di chiusura della Biblioteca.

Sono disponibili quattro postazioni individuali per la consultazione di documenti multimediali.

Servizio di prestito

La Biblioteca effettua servizio di prestito a cui si può accedere previa iscrizione.

Il prestito è personale e non deve essere assolutamente trasferito ad altro utente.

L'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti presi a prestito. Al rientro del documento verrà controllata l'integrità dello stesso e degli eventuali allegati.

Per iscriversi al prestito è necessario rivolgersi al personale, muniti di un documento d'identità valido, per la registrazione dei propri dati. L'iscrizione è annuale. All'inizio di ogni anno è sufficiente confermare a voce i propri dati all'operatore per il rinnovo.

I lettori sono tenuti a comunicare tempestivamente eventuali cambi di indirizzo e numero telefonico. Disabili e degenti possono essere iscritti da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

I minorenni di età compresa fra gli 11 ed i 18 anni possono accedere al prestito se muniti di autorizzazione firmata da uno dei genitori, che si faccia garante dell'osservanza delle norme del servizio prestito e che sia tenuto a risarcire la Biblioteca in caso di smarrimento o danneggiamento.

Non sono ammessi i lettori con pendenze in corso con altre biblioteche.

E' consentito il prestito di un massimo di 4 volumi. La durata del prestito è di 30 giorni ed è possibile una proroga di 15 giorni a partire dalla data di scadenza, qualora il testo non sia già stato richiesto da altri. E' possibile richiedere la proroga dal penultimo giorno di scadenza. E' possibile prenotare un documento in prestito che resterà a disposizione per 3 giorni dopo la restituzione effettiva e l'avviso telefonico. Sono esclusi dal prestito tutti i documenti che riportino un'indicazione di esclusione sul catalogo o sull'opera stessa, i volumi della consultazione, i periodici e le opere pubblicate prima del 1971 compreso, nonché tutti i documenti ed i testi non più in commercio ed in cattivo stato di conservazione.

I documenti multimediali vengono concessi in prestito esclusivamente a scuole, enti e associazioni, per motivi di studio e/o di documentazione, oppure per scopi didattici e/o culturali, escludendo ogni fine di lucro e nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. La durata del prestito è di 7 giorni non prorogabile, per un massimo di 4 documenti.

I lettori sono tenuti a restituire i documenti nei termini previsti e nello stato di conservazione in cui sono stati ottenuti in prestito e l'eventuale danno dovrà essere risarcito nella misura del valore del documento smarrito o danneggiato. Se il libro viene sottolineato ed è recuperabile, il responsabile del danno è tenuto a cancellarlo o sostituirlo con una copia nuova. In caso di rifiuto verrà applicata la sospensione fino alla risoluzione del danno.

Le restituzioni sono possibili anche via posta, tramite pacco assicurato.

L'utente che smarrisca (anche a causa delle poste) o danneggi, anche parzialmente, un documento ricevuto in prestito è tenuto a provvedere alla sua sostituzione, in accordo con le indicazioni dei Bibliotecari.

La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

L'utente che non restituisce puntualmente un documento ricevuto in prestito riceverà due solleciti telefonici (il primo due giorni dopo la scadenza) e in via ultimativa una raccomandata con ricevuta di ritorno. L'utente che tratterrà il documento dopo i suddetti solleciti, subirà una sospensione del servizio di prestito presso la Biblioteca con segnalazione a tutte le biblioteche del polo. La mancata restituzione nel termine stabilito, comporterà in ogni caso una sospensione dal servizio di prestito con queste modalità: entro il primo mese di ritardo, sospensione equivalente al ritardo; oltre il primo mese fino al terzo mese di ritardo, sospensione pari al doppio del ritardo; oltre il terzo mese, disabilitazione a tempo indeterminato.

La consegna dei documenti disponibili per il prestito e la consultazione è immediata.

Il Direttore ha facoltà di richiedere, per eccezionali motivi, in qualsiasi momento, la restituzione immediata di un documento concesso a prestito, anche qualora il prestito non sia scaduto.

E' possibile segnalare al Bibliotecario per l'eventuale acquisto, se compatibile con le politiche di acquisizione della Biblioteca, i volumi desiderati.

Indicatori di efficacia:

Indice	Standard dichiarato	Standard	Numero abitanti	Standard riferimento
Indice di prestito	2300	Da 1,5 a 2 x abitante	375.000	0,006
Indice di impatto	12980	Dal 25% al 40% iscritti sulla popolazione residente	375.000	3,46
Indice di circolazione	2300	Da 0,7 a 1,5 movimenti per volume posseduto		0,032
Indice di fidelizzazione	2300			0,17
Indice di frequentazione	5458		375.000	0,014
Indice di affollamento	5458			1,90

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

Condizioni fornitura dei documenti

La Biblioteca effettua Document Delivery e Prestito Interbibliotecario, nel rispetto della normativa sul Diritto d'Autore (Legge n. 633 del 22/4/1941 e successive modifiche). Sono esclusi i documenti che possono subire danno dalla fotocopiatura e tutti i materiali multimediali. L'utilizzo dei documenti forniti dovrà essere strettamente personale e unicamente per attività di studio. La richiesta si può effettuare tramite telefono, fax, e-mail, posta. La spedizione avverrà per e-mail e posta. I tempi di attesa per la risposta sulla disponibilità e riproducibilità sono:

- Fornitura documenti risposta entro due giorni lavorativi e spedizione entro i successivi due giorni;
Tempo medio di spedizione nel 2012: 1,3 giorni lavorativi
- Prestito interbibliotecario risposta entro due giorni lavorativi e spedizione entro i successivi due giorni;
Tempo medio di spedizione nel 2012: 0,9 giorni lavorativi

Document delivery

Si forniscono fotocopie o riproduzioni digitali di articoli di periodici o di parti di monografie con queste modalità: in formato .jpg, .tif a € 3,00 cad., in formato .pdf e .rtf € 0,15 formato A4, € 0,30 formato A3 a pagina, € 1,00 ogni documento per il servizio, più spese di spedizione. Si richiede il rimborso anticipato tramite versamento sul Ccp n. 32113565, intestato a Istituto Storico Parri Emilia-Romagna, Bologna. Sono esclusi dal servizio tutti i documenti rilegati di grande formato. Non si effettua il servizio di Document delivery immediato.

Prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario viene effettuato con tutte quelle Biblioteche che accettino gli oneri ed i vantaggi della reciprocità e si impegnino a rispettare le norme che regolano il servizio. Sono escluse le biblioteche del territorio comunale di Bologna.

In uscita

Il prestito interbibliotecario è fornito esclusivamente su richiesta di una Biblioteca ed è possibile fino ad un massimo di 2 volumi. Il prestito ha la durata di 30 giorni. La tariffa del servizio, comprensiva delle spese di spedizione, è di 5 euro per ogni richiesta.

La Biblioteca richiedente è responsabile del documento inviato: in caso di perdita o danneggiamento dovuto sia alla spedizione che all'utilizzo da parte del lettore, la Biblioteca sarà tenuta a provvedere alla sostituzione.

Si richiede il rimborso anticipato tramite versamento sul Ccp n. 32113565 intestato a Istituto Storico Parri Emilia-Romagna, Bologna.

In entrata

E' garantito a tutti i lettori iscritti al servizio di prestito ed è possibile fino ad un massimo di 2 volumi. La durata del prestito è stabilita dalla Biblioteca prestante. La tariffa del servizio, comprensiva delle spese di spedizione, è di 5 euro per ogni richiesta più eventuali rimborsi spese previsti dalla Biblioteca prestante, spese che l'utente deve liquidare personalmente.

I documenti in entrata sono disponibili per la sola consultazione in Biblioteca.

La richiesta può essere annullata solo se non ancora trasmessa alla biblioteca prestante.

Si richiede il rimborso anticipato tramite versamento sul Ccp n. 32113565 intestato a Istituto Storico Parri Emilia-Romagna, Bologna.

Documenti esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito tutti i documenti che riportino un'indicazione di esclusione sul catalogo o sull'opera stessa, i volumi della consultazione, i periodici e le opere pubblicate prima del 1971 compreso, i documenti multimediali, le tesi, nonché tutti i documenti ed i testi non più in commercio ed in cattivo stato di conservazione.

Servizio di informazione

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie.

I cataloghi automatizzati, a stampa, i collegamenti Internet a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale in servizio.

L'assistenza nelle ricerche, salvo particolari esigenze di servizio, viene data al momento della richiesta.

Servizi telematici e multimediali

La Biblioteca rende disponibili alla consultazione documenti e informazioni su vari supporti, sonori e multimediali (DVD, VHS, CD-ROM, DISCHI VINILE), consultabili in sede nelle apposite postazioni attrezzate.

Le postazioni disponibili sono quattro e si ricorda che i documenti audiovisivi e multimediali non sono ammessi al prestito.

Il personale offre assistenza di base per l'utilizzo delle postazioni multimediali. L'utilizzo della postazione avviene in tempi immediati, in caso di postazione occupata è prevista la formazione di una lista per la prenotazione.

L'utente è responsabile dell'utilizzo degli strumenti informatici durante il periodo di impiego ed è tenuto al rimborso in caso di danneggiamento.

Servizi di riproduzione

La riproduzione delle opere è ammessa ad esclusivo scopo personale e di studio, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e sul copyright (Legge n. 633 del 22/4/1941, Legge n. 248 del 18/8/2000 e successive modifiche).

La fotocopiatura è autorizzata compatibilmente con le disposizioni di tutela del patrimonio della Biblioteca.

Sono esclusi dalla riproduzione i manoscritti, le Tesi di laurea, le opere in precario stato di conservazione o che possano riportare un danno dall'operazione, le opere rare o di particolare pregio bibliografico, le opere rilegate.

Il servizio è a pagamento come rimborso parziale delle spese.

Si effettuano:

Fotocopie b/n nel formato A4 e A3;

Stampe nel formato A4 da scanner digitale;

File digitali su cd-rom o dvd da scanner digitale nei formati .jpg, .tif, .rtf e .pdf,

Riproduzioni con macchina fotografica digitale.

In mancanza di altra specifica richiesta la riproduzione digitale s'intende in formato .pdf o se inviata per posta elettronica in formato .rtf.

Riproduzione fotografica con mezzi propri

Per la riproduzione fotografica con mezzi propri da parte degli utenti sono necessari una formale richiesta scritta e il parere positivo della Direzione. L'autorizzazione viene concessa dalla Direzione della Biblioteca, nel rispetto della normativa e della legislazione nazionale vigente in materia di beni culturali, diritti d'autore e dello stato di conservazione del documento.

Il materiale riprodotto potrà essere utilizzato solo per uso personale, per studio e ricerca e senza scopo di lucro. L'utente s'impegna a consegnare alla biblioteca, entro il più breve tempo possibile, una copia di ogni riproduzione completa delle indicazioni necessarie alla identificazione.

Tariffario

Le tariffe per l'anno 2013-2015 sono le seguenti

Prestito interBibliotecario:

In uscita € 5 ogni due volumi comprese spese spedizione

In entrata € 5 ogni due volumi comprese spese spedizione più le spese richieste dalla Biblioteca prestante.

Document Delivery : si forniscono fotocopie di articoli di periodici o di parti di monografie con le seguenti tariffe: € 0,15 a fotocopia formato A4, € 0,30 a fotocopia formato A3, € 1,00 ogni documento per il servizio,più spese di spedizione.

Fotocopie: € 0,10 cad. formato A4 ; € 0,20 cad. formato A3.

File digitali: files .pdf e .rtf € 0,20 a pagina; files .jpg, .tif € 3,00 cad.; CD-ROM € 1,00 cad.; DVD € 1,50 cad.

Spese di incasso per tutti i servizi: pagamento anticipato tramite versamento su c/c postale nr. 32113565, intestato a:

Biblioteca Istituto Storico Parri Emilia-Romagna, Bologna.

Promozioni e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle sue raccolte documentarie e al suo ambito di interesse.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

4. Informazione e partecipazione

Informazione

La Biblioteca con periodicità annuale compie indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per l'acquisto di documenti segnalandoli al bibliotecario, disponibile al punto informazioni e prestito.

La risposta sarà comunicata entro il termine di quindici giorni.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La Biblioteca pubblica annualmente:

1. Il Bilancio di previsione
2. Il Piano esecutivo di gestione
3. I dati sulla performance di servizio previste dalla Carta
4. I risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate
5. Il Conto consuntivo del precedente esercizio
6. Eventuale piano di sviluppo delle raccolte.

Copia della Carta dei servizi e il Regolamento sono consultabili presso la Biblioteca o sul sito www.istitutoparri.eu

Diritti e doveri

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

l'Istituto Storico Parri Emilia-Romagna 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 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, le scadenze, pagare le tariffe stabilite (per i servizi a pagamento), rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, di consumare cibi e bevande, l'uso dei telefoni cellulari, essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

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

Tutela dei diritti degli utenti

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie e verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa *Carta dei servizi*, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto).

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti e il personale, o faccia uso improprio dei documenti e degli arredi della Biblioteca.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alla modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Progetti realizzati nel triennio 2010-2012 proposti nella Carta dei Servizi:

- Pubblicazione del catalogo del Fondo Dopolavoro Ferroviario per Titoli;
- Implementazione del sito web;
- Implementazione della Biblioteca Digitale;
- Organizzazione di mostre e presentazione di libri;
- Organizzazione di questionari su aspetti specifici per la verifica delle aspettative e del gradimento degli utenti.

Progetti di miglioramento e innovazione da realizzare nel triennio 2013-2015

- Aggiornamento e implementazione del sito web;
- Avvio del progetto per la redazione della Carta delle collezioni della Biblioteca;
- Implementazione e indicizzazione della ricerca della Biblioteca Digitale;
- Pubblicazione del catalogo del Fondo Dopolavoro Ferroviario per Autori;
- Ampliamento dei locali adibiti a deposito;
- Catalogazione del Fondo Biblioteca Palazzo Montanari;
- Organizzazione di questionari su aspetti specifici per la verifica delle aspettative e del gradimento degli utenti;
- Ampliamento della accessibilità in rete.