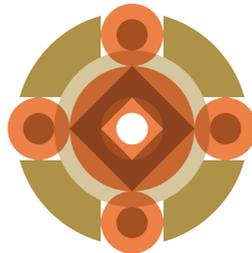




Comune di Bologna



Carta dei servizi



Cultura
è Bologna

Questa **Carta dei Servizi** descrive gli standard qualitativi nell'erogazione dei servizi delle 15 biblioteche dell'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna, allo scopo di facilitarne la fruizione in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con i propri utenti e della qualità dei servizi. Contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi delle biblioteche.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione e viene annualmente aggiornata.



L'Istituzione Biblioteche, in coerenza con il contenuto della Carta dei Valori adottata dal Comune di Bologna, ispira il proprio operato ai seguenti principi.

Uguaglianza ed imparzialità

Tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti l'Istituzione Biblioteche si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurne al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituzione è aperta a osservazioni e suggerimenti da parte dei propri utenti, che possono inviare una comunicazione alla Direzione.

Cortesia

Viene assicurato un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni.

Efficacia ed efficienza

È obiettivo dell'Istituzione il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi, perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza dei messaggi

È obiettivo dell'Istituzione porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utenza.



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

L'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna garantisce la conservazione, la valorizzazione e la piena accessibilità al patrimonio bibliografico e documentario. Opera in una prospettiva che offra strumenti e risorse per la comprensione delle diverse culture, favorendo l'inclusione sociale e contribuendo al ruolo di Bologna come capoluogo di Regione e città universitaria a vocazione europea.

Queste finalità vengono svolte attraverso una rete di 15 biblioteche (più due biblioteche collegate) con vocazioni differenziate per aree tematiche e tipologie di utenza.

Per informazioni e approfondimenti:

<http://www.bibliotechebologna.it/>



03| Impegni dell'Istituzione e comportamento degli utenti

L'Istituzione Biblioteche si impegna a:

- rendere le sedi accessibili, accoglienti, inclusive garantendone la sicurezza, il decoro e la pulizia;
- rimuovere gli ostacoli per la fruizione di spazi e servizi da parte di utenti con particolari esigenze;
- garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per il maggior livello di disponibilità;
- favorire la fruizione del patrimonio conservato promuovendone la conoscenza e facilitandone l'accesso;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e la stampa.

Gli utenti sono tenuti a:

- mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti;
- astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri utenti;
- rispettare le indicazioni fornite dal personale, dagli addetti alla sorveglianza e dai cartelli indicatori esposti;
- conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste per il risarcimento e/o al regolamento della biblioteca prestante.

Reclami e segnalazioni (non anonimi) possono essere espressi:

- verbalmente, ai punti informazione o rivolgendosi ai servizi di informazioni telefoniche delle biblioteche;
- in forma scritta, sia sull'apposito modulo, sia scrivendo una email all'indirizzo della biblioteca, specificando le proprie generalità.

Indicatori di qualità

standard

Tempo di risposta ai reclami

entro 15 giorni



Le biblioteche dell'Istituzione offrono i seguenti servizi:

1. Informazioni e orientamento
2. Consultazione e lettura in sede
3. Prestito
4. Prestito intersistemico circolante (PIC) metropolitano
5. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)
6. Biblioteca digitale
7. Internet e wi-fi
8. Servizi online
9. Servizi di riproduzione
10. Attività culturali, di promozione della lettura, museali e visite guidate
11. Fruizione di spazi

Per usufruire di alcuni servizi è necessario essere iscritti all'Istituzione Biblioteche.

L'iscrizione è gratuita e immediata, richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità e consente di ottenere una tessera valida in tutte le biblioteche dell'Istituzione.

Sono ammessi al prestito gratuito tutti i residenti in Italia, e chi elegga domicilio in Italia per un periodo non inferiore a tre mesi.

L'inserimento nelle anagrafiche ha validità illimitata, ma l'accesso ad alcuni servizi ha scadenza al 31 dicembre di ciascun anno, con tacito rinnovo per gli utenti che abbiano fatto uso della tessera nel corso dell'anno.



04| Descrizione del servizio e standard qualità

Non è possibile richiedere duplicati della tessera. Gli utenti già iscritti ne possono ottenere una sostitutiva pagando una somma di 5 Euro; l'emissione è gratuita se viene presentata una denuncia di furto e per gli utenti con meno di 14 anni di età.

L'accesso ai servizi che richiedono una iscrizione è accordato anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale.

Non si configura mai l'affido dei minori alle strutture o al personale.

Alcuni servizi possono essere riservati a particolari gruppi di utenti (ad esempio: sezione ragazzi, sale consultazione manoscritti e rari a stampa).

Alcuni spazi possono essere riservati esclusivamente a chi usufruisce di determinati servizi (ad esempio: emeroteca, sezione ragazzi o adolescenti, sale consultazione manoscritti e rari a stampa) o ad attività temporanee.

Per l'accesso a tali spazi può essere vietata l'introduzione di libri propri. L'orario di erogazione dei singoli servizi può differire dall'orario di apertura di ciascuna biblioteca.

Indicatore	Standard
Rilascio della tessera	Immediato
Rilascio della tessera sostitutiva	Immediato
Modalità di accesso	Libera e gratuita
Modalità di ingresso	Senza barriere architettoniche
Comunicazione chiusure (o riduzione di orario) estive	Entro 15 giugno; è garantita l'apertura di almeno una biblioteca
Comunicazione di chiusure (riduzione di orario) natalizie	Entro l'8 dicembre



1 Servizio di informazione e orientamento

L'Istituzione Biblioteche garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti.

Il servizio non fornisce risposte su quesiti riguardanti patologie o terapie mediche, soluzioni a problemi legali, ricerche araldiche e genealogiche e bibliografie esaustive; inoltre non fornisce suggerimenti di tipo commerciale.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per buona parte dell'orario di apertura della biblioteca. L'Istituzione Biblioteche si impegna a comunicare gli orari del servizio sul proprio portale e sui siti Internet delle singole biblioteche, ove presenti.

L'Istituzione Biblioteche fornisce assistenza bibliografica anche online, attraverso il servizio Chiedilo al bibliotecario (CAB), svolto in collaborazione con altre realtà culturali del territorio e accessibile attraverso il portale dell'Istituzione Biblioteche e i siti Internet delle biblioteche coinvolte.

Indicatore	Standard
Apertura dei punti informazione	durante gli orari di apertura delle biblioteche, come riportato sul portale dell'Istituzione
Modalità di inoltrare delle richieste al servizio CAB	online, 24/7
Tempi di risposta alle richieste al servizio CAB	entro 3 giorni lavorativi
Risposte a richieste via email	entro 3 giorni lavorativi

2 Servizio di consultazione e lettura in sede

L'Istituzione Biblioteche garantisce la consultazione gratuita dei documenti conservati.

Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la biblioteca ne motiverà l'esclusione.

I documenti conservati nei depositi vanno richiesti secondo le modalità proprie di ciascuna biblioteca, reperibili sul sito dell'Istituzione Biblioteche e sui siti Internet delle singole biblioteche interessate.

Indicatore	Standard
Recupero documenti a scaffale aperto	immediato
Recupero documenti nei depositi in sede	entro 3 ore
Recupero documenti in depositi esterni	entro 2 giorni lavorativi

3 Servizio prestito

Per utilizzare il servizio di prestito è necessario presentare la tessera in originale (non sono accettate scansioni digitali o fotocopie).

Il numero di documenti prestati contemporaneamente può variare a seconda della biblioteca.

La durata del prestito, il numero e tipologia di documenti prestabili contemporaneamente, le norme relative alla possibilità di richiedere proroghe e prenotazioni, sono reperibili sul portale dell'Istituzione o sulle pagine Internet delle singole biblioteche, ove disponibili.

Sono esclusi dal prestito, in tutte le biblioteche:

- manoscritti, edizioni antiche, rare e di pregio, materiale iconografico;
- tesi di laurea;
- quotidiani;
- volumi che abbisognano di restauro o in precarie condizioni di conservazione, o in corso di trattamento bibliografico o di riordino;
- ogni altro materiale, opportunamente segnalato, che ciascuna biblioteca ritenga di escludere dal prestito in virtù della specifica tipologia e vocazione.

Indicatore	Standard
Notifica disponibilità prenotati	entro un giorno lavorativo dal rientro dal prestito
Richieste di proroghe e prenotazioni telefoniche	durante gli orari di apertura delle biblioteche

4 Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)

Il prestito interbibliotecario consente di richiedere tramite la propria biblioteca documenti posseduti da altre biblioteche non aderenti al PIC metropolitano.

Il servizio è riservato agli utenti iscritti al prestito, ai quali può essere richiesto un pagamento solo per le eventuali spese di spedizione e di amministrazione, che possono variare a seconda della biblioteca prestante.

Indicatore	Standard
Tempo di consegna del libro dal momento della richiesta	fra 4 e 13 giorni

5 Servizio di Prestito Intersistemico Circolante (PIC) Metropolitano

Nelle biblioteche del territorio della città metropolitana aderenti a questo servizio, gli utenti possono richiedere gratuitamente, da una qualsiasi biblioteca del circuito, il prestito dei volumi posseduti dalle altre e, con le stesse modalità, effettuare la restituzione.

Indicatore	Standard
Intervallo fra la richiesta dell'utente e l'inoltro della stessa	entro 3 giorni lavorativi dal rientro dal prestito
Intervallo di tempo tra la disponibilità del volume e l'avviso all'utente	entro 1 giorno lavorativo

6 Servizio di biblioteca digitale

La Biblioteca digitale dell'Istituzione si articola in diversi servizi gratuiti per offrire una più ampia scelta di risorse:

- **EmiLib**, offre l'accesso a migliaia di risorse digitali come ebook, quotidiani e riviste, tracce musicali, ecc.
- **Archiweb**, comprende banche dati tematiche e copie digitali dei documenti dell'Archiginnasio: libri, giornali, documenti d'archivio, manoscritti.
- **Bologna online**, raccolta di Salaborsa dedicata alla documentazione della storia di Bologna e del territorio, in particolare del Novecento.
- **e-Cabral**, una selezione mirata di siti Internet e documenti digitali su Asia, Africa, America Latina e su tematiche legate all'immigrazione, allo sviluppo politico economico e sociale internazionale.

Indicatore	Standard
Tempi di attesa per l'iscrizione	immediata
Tempi di attesa per l'iscrizione online a Emilib	entro 3 giorni (attraverso il servizio CAB)
Numero download di ebook al mese	massimo 4
Consultazione di Archiweb, Bologna online e e-Cabral	online, 24/7

7 Servizio wi-fi e internet

L'Istituzione Biblioteche offre a tutti l'accesso al servizio di connessione ad Internet in modalità wi-fi del Comune di Bologna. Per navigare è sufficiente collegarsi alla rete Iperbole Wireless, che è aperta e non richiede autenticazione.

Per navigare in Internet dalle postazioni fisse della biblioteca invece è necessario essere iscritti al servizio. L'utente riceverà codice e password strettamente personali che si impegna a non cedere ad altri. Al fine di garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, il servizio è erogato per quote di tempo limitate che variano a seconda delle biblioteche e delle diverse postazioni. L'uso della postazione Internet è individuale.

Per l'iscrizione di un minorenni è necessaria l'autorizzazione, sottoscritta in presenza al momento del rilascio delle credenziali da parte di chi detiene la responsabilità genitoriale.

Sono adottate misure necessarie a memorizzare e mantenere i dati relativi alla data e ora dei collegamenti abbinabili univocamente alla postazione utilizzata, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni.

Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

Non è consentito svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware, o visitare siti Internet che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

Indicatore	Standard
Disponibilità wi-fi	in tutte le sedi
Presenza di postazioni fisse per la navigazione	garantita in tutte le sedi
Tempi di attesa per l'iscrizione al servizio	iscrizione immediata in sede

8 Servizi online

I possessori di tessera hanno accesso ai servizi online segnalati sulle pagine dedicate del portale dell'Istituzione Biblioteche e sui siti Internet delle singole biblioteche, ove presenti.

Indicatore	Standard
Prenotazione online per alcuni servizi	dai siti internet delle singole biblioteche, 24/7
Informazioni sulla situazione utente; richiesta di prenotazione e proroga di documenti	online, 24/7

9 Servizi di riproduzione

In alcune biblioteche sono disponibili macchine fotocopiatrici a pagamento, per utilizzo in self service. Il servizio è gestito in concessione da una ditta esterna.

Sono esclusi dalla fotocopiatura: il materiale antico e di pregio, i quotidiani rilegati, incisioni, stampe e disegni e il materiale in precario stato di conservazione. Nelle biblioteche dell'Archiginnasio e di Casa Carducci è possibile richiedere a pagamento riproduzioni digitali di documenti. La pubblicazione di documenti riprodotti, a scopo scientifico o commerciale, deve essere autorizzata dai responsabili delle Biblioteche.

Indicatore	Standard
Modalità di richiesta	in presenza e online
Comunicazione delle modalità di richiesta	sul sito internet di Archiginnasio e Casa Carducci
Tempo di consegna della riproduzione a pagamento	entro 15 giorni dall'effettuazione del pagamento
Tempo di risposta con preventivo	entro 3 giorni lavorativi

10 Servizio di attività culturali, di promozione della lettura, museali e visite guidate

Le biblioteche organizzano iniziative rivolte agli adulti e ai ragazzi con lo scopo di promuovere la lettura e valorizzare le raccolte e gli altri servizi (presentazioni di libri, mostre, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, conferenze, convegni e altre attività).

I programmi delle iniziative culturali sono consultabili in biblioteca, sul portale dell'Istituzione Biblioteche e sui siti Internet delle singole biblioteche, ove disponibili.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la biblioteca attiva sul territorio, gli enti e le associazioni locali potranno proporre iniziative culturali - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali dell'Istituzione Biblioteche. Tali proposte dovranno essere accompagnate da una sintetica scheda descrittiva, corredata da una nota di presentazione del soggetto proponente.

Le biblioteche che hanno sede in edifici con valenza storico monumentale ne promuovono la valorizzazione garantendone accessibilità e servizi.

Indicatore

Standard

Multicanalità informativa

comunicazione sul portale dell'Istituzione e sui siti internet delle singole biblioteche, ove presenti

Multicanalità informativa

possibilità di iscriversi alle newsletter periodiche di ciascuna biblioteca

11 Servizi di fruizione di spazi

Alcune biblioteche mettono a disposizione, a titolo gratuito o oneroso, spazi per attività concessi in coerenza con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali dell'Istituzione Biblioteche.

Tutti gli utilizzi dovranno essere rispettosi della sicurezza, della conservazione e del decoro dei luoghi.

Per l'utilizzo a pagamento è vigente un tariffario adottato dal CDA dell'Istituzione Biblioteche e approvato dalla Giunta Comunale.

I costi vivi di vigilanza, pulizie, service audio/video, oneri SIAE, coperture assicurative ecc. sono a carico degli utilizzatori, che dovranno inoltre osservare le disposizioni operative per la fruizione degli spazi.

Indicatore	Standard
Indicazione di tariffe	sul portale dell'Istituzione e sui siti Internet delle singole biblioteche, ove presenti

Tariffe

Servizi a pagamento o soggetti a rimborso:

- emissione di nuova tessera in seguito a smarrimento;
- documenti smarriti o danneggiati;
- fotocopiatura;
- riproduzioni digitali effettuate dalle Biblioteche Archiginnasio e Casa Carducci;
- autorizzazione a pubblicare immagini o documenti appartenenti alla biblioteca;
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery);
- fruizione degli spazi delle biblioteche;
- servizi e attività museali.

Modalità di pagamento:

- online, con pagamento di commissione, attraverso apposito link dal portale dell'Istituzione Biblioteche o dai siti Internet delle singole biblioteche, ove presenti;
- con bonifico bancario (anche attraverso home banking);
- in banca, senza commissioni, recandosi presso uno sportello Unicredit con modulo ritirato presso la biblioteca o scaricato dal portale dell'Istituzione Biblioteche;
- tramite POS, senza commissioni, solo presso Salaborsa (Bancomat) e Archiginnasio (qualsiasi tipo di carta);
- in contanti, solo presso Salaborsa, Archiginnasio e Casa Carducci.

Sedi

Biblioteche dell'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna:

1. **Biblioteca dell'Archiginnasio**, piazza Galvani 1
2. **Biblioteca Salaborsa e Salaborsa Ragazzi**, piazza del Nettuno 3
3. **Biblioteca Borgo Panigale**, via Legnano 2
4. **Biblioteca Casa di Khaoula**, via di Corticella 104
5. **Biblioteca Corticella**, via Gorki 14
6. **Biblioteca Lama "Cesare Malservisi"**, via Marco Polo 21/13
7. **Biblioteca "Natalia Ginzburg"**, via Genova 10
8. **Biblioteca "Orlando Pezzoli"**, via Battindarno 123
9. **Biblioteca "Luigi Spina"**, via Casini 5
10. **Biblioteca "Jorge Luis Borges"**, via dello Scalo 21/2
11. **Biblioteca Scandellara**, via Scandellara 50
12. **Biblioteca "Oriano Tassinari Clò" (Villa Spada)**, via Casaglia 7
13. **Biblioteca Multimediale "Roberto Ruffilli"**, vicolo Bolognetti 2
14. **Biblioteca di Casa Carducci**, piazza Carducci 5
15. **Biblioteca del Centro "Amilcar Cabral"**, via San Mamolo 24

Biblioteche collegate:

1. **Biblioteca dell'Istituto Storico Parri**, via Sant'Isaia 18
2. **Biblioteca Italiana delle Donne**, via del Piombo 5

Contatti

Istituzione Biblioteche

Piazza Maggiore 6

Direzione: 051 276801

Segreteria: 051 2194517

IstituzioneBiblioteche@comune.bologna.it

Biblioteca dell'Archiginnasio

tel. 051 276811, archiginnasio@comune.bologna.it

www.archiginnasio.it

Biblioteca Salaborsa

tel. 051 2194400, bibliotecasalaborsa@comune.bologna.it

www.bibliotecasalaborsa.it

Biblioteca Salaborsa Ragazzi

tel. 051 2194411, ragazzisalaborsa@comune.bologna.it

www.bibliotecasalaborsa.it/ragazzi/

Biblioteca di Casa Carducci

tel. 051 347592, CasaCarducci@comune.bologna.it

www.casacarducci.it

Biblioteca Amilcar Cabral

tel. 051 581464, amicabr@comune.bologna.it

www.centrocabral.com

Biblioteca Jorge Luis Borges

tel. 051 525870, bibliotecaborges@comune.bologna.it

Biblioteca multimediale Roberto Ruffilli

tel. 051 2197122, BibliotecaRuffilli@comune.bologna.it

Biblioteca Oriano Tassinari Clò - Villa Spada

tel. 051 434383, bibliotecavillaspada@comune.bologna.it

Biblioteca Orlando Pezzoli

tel. 051 6177844, bibliotecapezzoli@comune.bologna.it

Biblioteca di Borgo Panigale

tel. 051 404930, biblbopa@comune.bologna.it

Biblioteca Lame - Cesare Malservisi

tel. 051 6350948, bibliotecalame@comune.bologna.it

Biblioteca Casa di Khaoula

tel. 051 6312721, bibliotecacasakhaoula@comune.bologna.it

Biblioteca Corticella

tel. 051 700972, bibliotecacorticella@comune.bologna.it

Biblioteca Luigi Spina

tel. 051 500365, bibliotecalspina@comune.bologna.it

Biblioteca Scandellara

tel. 051 2194301, bibliotecascandellara@comune.bologna.it

Biblioteca Natalia Ginzburg

tel. 051 466307, bibliotecaginzburg@comune.bologna.it

Biblioteche collegate:**Biblioteca Italiana delle Donne Convento di Santa Cristina**

tel. 0514299411, bibliotecadelledonne@women.it

www.women.it/bibliotecadelledonne

Biblioteca dell'Istituto Storico Parri

tel. 051 3397211, istituto@istitutoparri.it

www.istitutoparri.eu