



BIBLIOTECA FARDELLIANA TRAPANI



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREFAZIONE

PAG. 4

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

PAG. 5

I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza PAG. 7

Imparzialità e continuità PAG. 7

Accessibilità PAG. 8

Diritto di scelta PAG. 8

Partecipazione, chiarezza e trasparenza PAG. 8

Efficacia ed efficienza PAG. 9

Coinvolgimento del personale PAG. 9

LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

La storia PAG. 10

La struttura PAG. 11

I SERVIZI E LE ATTIVITA' OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

Consultazione e lettura in sede PAG. 16

Prestito a domicilio PAG. 16

Prestito interbibliotecario PAG. 17

Servizio internet e postazioni multimediali PAG. 17

Informazione e consulenza PAG. 18

I cataloghi PAG. 18

Servizi on line PAG. 19

Servizi di riproduzione PAG. 19

Proposte d'acquisto PAG. 20

Visite guidate per le scuole PAG. 20

Attività culturali PAG. 20

Orari di apertura PAG. 21

DEPOSITO LEGALE		
		PAG. 22
RAPPORTI CON I CITTADINI		
	Informazione all'utenza	PAG. 24
	Suggerimenti, reclami e segnalazioni	PAG. 24
	Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	PAG. 25
	Diritti e doveri	PAG. 25
FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
	Fattori di qualità	PAG. 27
	Indicatori e standard di qualità	PAG. 27
	Livello di ricettività	PAG. 28
	Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi	PAG. 28
	Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento	PAG. 30
	Facilità di accesso alle informazioni neces- sarie per l'utilizzo dei servizi	PAG. 31
	Obiettivi di mantenimento e miglioramento	PAG. 32
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE		
	Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi	PAG. 33
	Altre modalità di valutazione	PAG. 33

PREFAZIONE

Con i suoi 184 anni di storia la Biblioteca Fardelliana conserva la memoria storica della Città di Trapani e da sempre ha svolto e svolge un ruolo fondamentale per la crescita culturale dell'intero territorio provinciale di Trapani.

Oggi la Biblioteca si pone nuovi orizzonti e nuovi percorsi culturali soprattutto per rispondere alle mutate esigenze dell'utenza sempre più attenta ai nuovi mezzi di informazione e di divulgazione culturale.

Nell'era dei libri digitali e di Internet le Biblioteche pubbliche sono chiamate a rinnovare il loro modo di essere e di rapportarsi con i cittadini/fruitori: in questa ottica risulterà particolarmente potenziato il servizio di "reference" inteso come assistenza e consulenza all'utenza finale attraverso l'organizzazione, l'accesso e la selezione delle risorse informative. Il sovraccarico di informazione derivante dalla inarrestabile diffusione dei nuovi strumenti tecnologici di comunicazione rende insostituibile l'opera di intermediazione svolta dalle biblioteche: l'accompagnamento attraverso il sapere, la memoria, la storia, la conoscenza rimane un servizio di cui i cittadini hanno bisogno e a cui hanno diritto.

La pubblicazione della carta dei servizi ha lo scopo precipuo di rendere disponibili al cittadino/utente tutte le informazioni utili e doverose relative ai servizi bibliotecari offerti. È un valore aggiunto che arricchisce l'accoglienza alla Fardelliana, la quale, fin dalla sua fondazione, è percepita dagli utenti più giovani e dai meno giovani come luogo simbolo dell'identità culturale della Città di Trapani.

LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Biblioteca Fardelliana ha una duplice missione: quella di conservare il prestigioso patrimonio librario di cui dispone affinché venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti, in modo da fornire a tutte le diverse componenti sociali della comunità le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva.

Valorizzazione della tradizione culturale e sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione della Biblioteca nella comunità.

Per il raggiungimento delle finalità fin qui enunciate un ruolo chiave riveste la Carta dei Servizi della Biblioteca Fardelliana che ha lo scopo precipuo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca stessa e i suoi utenti.

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

In questa Carta dei Servizi l'Amministrazione della Biblioteca Fardelliana:

- presenta ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce agli utenti le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I valori ideali ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

1. Uguaglianza

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

2. Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La Biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

3. Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna ad eliminare nelle sue sedi le barriere architettoniche.

4. Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale e nazionale e sulla rete telematica.

5. Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

6. Efficacia ed efficienza

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

7. Coinvolgimento del personale

La biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

1. La storia

La Biblioteca, istituita dal Comune di Trapani nel 1830, venne intitolata nel 1831 a Giovambattista Fardella, illustre uomo politico trapanese e grande mecenate, che aveva donato alla nascente biblioteca civica la sua personale raccolta di pregiati libri antichi (manoscritti, incunaboli, cinquecentine, ecc.) e alla città di Trapani la sua ricchissima pinacoteca. Nel 1831, con real rescritto, la biblioteca comunale veniva fusa con una preesistente biblioteca provinciale diventando così “Biblioteca Comunale e Provinciale”.

Con il Regio Decreto 9 settembre 1889 la Biblioteca Fardelliana veniva eretta in “Ente Morale” e ne veniva approvato lo Statuto. Le spese di gestione dell’Ente erano poste a carico del bilancio comunale e del bilancio provinciale, mentre la gestione amministrativa veniva affidata ad una Deputazione formata da cinque componenti. La Deputazione ancora oggi costituisce l’organo politico-amministrativo dell’Ente: Presidente e Legale Rappresentante è, per Statuto, il Sindaco pro-tempore della Città di Trapani; i restanti componenti sono rispettivamente nominati, due per ciascun Ente, dall’Amministrazione Comunale e dall’Amministrazione Provinciale.

La Fardelliana ha sede nell’ex Chiesa di San Giacomo. La Chiesa, dedicata al culto di San Giacomo Maggiore, fu fondata dai cavalieri di San Giacomo di Spagna intorno alla fine del XIII secolo; in seguito divenne sede della nobile Compagnia dei Bianchi di Trapani. Verso la metà del XVIII secolo, sconsacrata

la chiesa, l'edificio venne restaurato e trasformato in un palazzo nobiliare. Nel 1826 veniva donato dalla stessa Compagnia al Comune di Trapani, con un atto notarile che ne vincolava l'uso alla istituzione di una biblioteca civica.

L'Ente Biblioteca Fardelliana di Trapani, già riconosciuto come "Ente pubblico non economico" con sentenza del T.A.R. Sicilia sezione II 90 - 12 febbraio 1993 - riceve i finanziamenti necessari al suo funzionamento esclusivamente dai due Enti Locali, Comune di Trapani e Provincia Regionale di Trapani, prefigurandosi come "Ente pubblico" vigilato dalle due suddette Amministrazioni Locali, ai sensi dell'art.1, c.2 lett.b) del D. Lgs. 8 aprile 2013 n. 39.

2. La struttura

La Fardelliana è tradizionalmente la biblioteca di riferimento per l'intero territorio provinciale. La Biblioteca collabora anche come centro di informazione ed agenzia bibliografica locale con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole e l'università, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

Alle sue funzioni fondamentali di agenzia informativa e di luogo della memoria collettiva corrispondono le tre grandi sezioni in cui si articola la sua struttura:

A) Fondo antico

Il Fondo custodisce i libri antichi, le edizioni rare e di pregio, i materiali librari, documentari e iconografici relativi alla storia di Trapani e del suo territorio e in particolare:

- manoscritti, autografi e carteggi dal XII al XX secolo;
- 119 incunaboli;
- 693 edizioni del XVI secolo;
- diverse migliaia di volumi del XVII, XVIII e XIX secolo;
- oltre 1.000 testate di periodici dall'Ottocento al Novecento;
- la raccolta completa dei giornali cittadini dal 1818 a oggi;
- manifesti, bandi e avvisi del XIX e XX secolo.

B) Fondo moderno

Il Fondo Moderno conta oltre 150.000 opere tra libri e opere multimediali. Ogni anno viene aggiornata ed arricchita con circa 2.000 nuovi titoli.

Dal 2007 la Fardelliana ha in gestione, a seguito di concessione in comodato uso gratuito da parte del Comune di Trapani, un Fondo librario di proprietà esclusivamente comunale che annovera circa 11.000 monografie, oltre a diverse riviste e periodici.

Opere a scaffale aperto:

Le opere, ordinate in scaffali aperti permettono agli utenti di consultare, sfogliare e fare ricerche in piena libertà. Gli addetti alla sala di lettura sono a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

A scaffale aperto sono disponibili:

- enciclopedie generali;
- enciclopedie specialistiche;
- dizionari;
- atlanti;
- repertori e opere di consultazione.

Nella sezione “Letture consigliate” vengono esposte le opere di nuova accessione al fine di promuovere la lettura e stimolare nell’utente la curiosità verso diversi generi di letture: letteratura, saggistica, documenti, ecc.

Nel Fondo Moderno, con accesso dell’utenza mediato dagli operatori di biblioteca, sono disponibili:

- libri di saggistica;
- la narrativa italiana e straniera;
- i grandi classici della letteratura;
- romanzi in lingua originale;
- videocassette e DVD.

Il Fondo comprende anche il Settore Bambini e Ragazzi: oltre 4.000 opere a disposizione di utenti dalla prima infanzia all'adolescenza.

La Biblioteca Fardelliana, soprattutto attenta alle esigenze dei suoi utenti più giovani, promuove iniziative per incentivare la lettura e la conoscenza del mondo del libro rivolte in particolare alle scuole, con incontri e visite guidate.

C) Fondi Speciali:

- Il **Fondo musicale** risulta composto da 197 opere musicali sia manoscritte che a stampa. Circa 60 spartiti, alcuni dei quali autografi, sono del maestro trapanese Antonio Scontrino;
- **Archivi privati e carteggi**, tra cui i carteggi di illustri concittadini quali il Marchese Vincenzo Fardella di Torre Arsa, Alberto Buscaino Campo, Giuseppe Polizzi e Nunzio Nasi;
- **Stampe**. Della raccolta fanno parte la pregevole collezione di stampe, in tutto 1180, tratte dalle incisioni dell'architetto veneto Giovambattista Piranesi; il fondo Simone Gatto, che comprende diverse stampe tratte da *Voyage pittoresque ou Description des Royaumes de Naples et de Sicile*, del Saint-Non (1781-1786) e *Voyage pittoresque des isles de Sicile, de Malta et de Lipari* di Jean Houel (1782-1785) che ritraggono le bellezze paesaggistiche, archeologiche e artistiche della nostra provincia; altre duecento stampe, tratte dalle opere pittoriche dei grandi mastri italiani, soprattutto del XVI e XVII secolo, sono pervenute alla Biblioteca nel 1938 in dono dal

Ministero dell'Educazione Nazionale;

- la **Fototeca**, raccoglie un patrimonio costituito da immagini in cui è documentata in particolare la realtà storica trapanese dalla fine dell'Ottocento ai giorni nostri;
- **Erbario di B. Augugliaro**; l'importanza dell'erbario custodito dalla Fardelliana deriva dal fatto che in esso si trovano contenuti anche esemplari di piante autoctone, raccolti dal botanico Augugliaro tra la fine dell'800 e nei primi anni del XX secolo, oggi estinte;
- **Archivio del Senato di Trapani**. Il Fondo, facente parte dell'Archivio storico comunale, è preziosissimo per la ricostruzione della storia trapanese dal 1300 al 1860 ed è composto da 785 unità archivistiche distinte in diverse sezioni (Lettere originali, Copia-lettere, Omnia Acta, Bandi e Consigli, Mandata, Donazioni insinuate, Soggiogazioni insinuate, Memoriali ed atti giudiziari, Deputazione di Sanità, Deputazione frumentaria, Decurionato cittadino, Convento dell'Annunziata, Miscellanea).

Il Deposito Esterno, collocato presso l'ex convento di San Domenico, è un'estensione dei depositi librari della Biblioteca Fardelliana e la naturale sede dei materiali librari e delle raccolte di periodici con un più basso indice di utilizzo. Per consentire la consultazione dei materiali custoditi nel deposito è stato attivato un servizio di prelievo che, con cadenza bisettimanale, trasporta alla Fardelliana le opere richieste dagli utenti mediante una scheda di prenotazione.

I SERVIZI E LE ATTIVITA' OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

Nelle pagine seguenti si illustrano i servizi e le attività principali della Biblioteca e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile nel sito www.bibliotecafardelliana.it. È inoltre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi in sede.

1. Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

2. Prestito a domicilio

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio occorre essere maggiorenni ed iscriversi presentando un documento valido di riconoscimento.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere in prestito contemporaneamente fino a 2 libri, 2 videocassette, 2 DVD, 2 Cd-musicali.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali. È possibile rinnovare, sia telefonicamente che on-line, il prestito dei libri per altri 30 giorni e il prestito del materiale multimediale per ulteriori 7 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ot-

tenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Chi non restituisce entro la scadenza viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo di tempo proporzionato al ritardo.

E' disponibile il servizio di prenotazione delle opere che sono già in prestito ad altri utenti.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purchè della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Per edizioni fuori commercio, l'utente è tenuto a fornire alla Biblioteca una riproduzione rilegata.

3. Prestito interbibliotecario

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili altrove. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta attraverso la compilazione del modulo cartaceo oppure on-line. Il prestito interbibliotecario a livello provinciale e nazionale comporta da parte degli utenti il rimborso delle spese postali.

4. Servizio internet e postazioni multimediali

Nella Biblioteca Fardelliana sono disponibili due postazioni multimediali con accesso internet.

Il servizio di accesso a internet è gratuito. Le modalità di utilizzo di questi servizi sono fissate nell'apposito Regolamento di cui l'utente può prendere visione direttamente in Biblioteca o nelle pagine web della biblioteca. La connessione ad internet avviene in tempo immediato. In caso di postazioni occupate, è prevista la formazione di liste d'attesa, con tempi massimo di utilizzo a persona non superiori a 45 minuti. E' possibile la prenotazione.

5. Informazione e consulenza

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote. Per le ricerche di base l'utente può rivolgersi agli addetti di sala. Per le ricerche di carattere storico o di natura complessa sono a disposizione il bibliotecario e gli aiuto-bibliotecari.

6. I cataloghi

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo generale cartaceo e tramite l'OPAC della Provincia di Trapani (www.opactrapani.it).

I libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana, per collocazione o per combinazioni diverse di questi elementi.

Esistono, inoltre, i cataloghi speciali dedicati al fondo antico e ai fondi speciali:

- Catalogo dei manoscritti;
- Catalogo degli incunaboli;
- Catalogo delle Cinquecentine;
- Catalogo del Fondo musicale.

7. Servizi on line

Consultando il sito della Biblioteca (www.bibliotecafardelliana.it) è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale (OPAC) e nei cataloghi speciali;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- consultare e scaricare l'elenco degli ultimi acquisti;
- consultare gli inventari di fondi e archivi speciali;
- consultare bibliografie su specifici argomenti di storia locale;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalla biblioteca.

8. Servizi di riproduzione

E' possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore. Al momento il servizio di riproduzione all'interno della sede dell'Ente non è attivo. Gli utenti, a richiesta, possono accedere ad un prestito temporaneo per effettuare le fotocopie all'esterno.

9. Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librerie e multimediali non possedute dalla biblioteca, compilando il modulo di richiesta disponibile presso la sala di lettura oppure trasmettendo il modulo on-line disponibile nel sito www.biblioteca-fardelliana.it.

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se accolta, il richiedente verrà informato telefonicamente che l'opera richiesta rimarrà a sua disposizione per una settimana per un eventuale prestito.

10. Visite guidate per le scuole

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita.

11. Attività culturali

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

La Biblioteca promuove, inoltre, attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Produce pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

La Biblioteca mette gratuitamente a disposizione di associazioni culturali del territorio, su prenotazione, la Sala Torre Arsa per conferenze, seminari, presentazioni di libri, ecc.

12. Orari di apertura

La Biblioteca Fardelliana osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Da lunedì a venerdì: ore 9:00-13:30; 15:00-19:30

Sabato: ore 9,00 - 13,00

Nei mesi di luglio ed agosto, il Venerdì Santo, il 2 novembre, il 24 e 31 dicembre apertura solo nelle ore antimeridiane.

DEPOSITO LEGALE

A seguito dell'emanazione del regolamento di attuazione (DPR 3 maggio 2006, n. 252) è entrata in vigore dal 2 settembre 2006 la Legge 106/2004 recante "Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico."

La Biblioteca Fardelliana, a seguito dell'emanazione del Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 28 dicembre 2007 (pubblicato nella G.U.R.I. n. 38 del 14 febbraio 2008) è individuata come istituto depositario della seconda copia dei documenti della produzione editoriale regionale (Sicilia) per il territorio provinciale di competenza (provincia di Trapani).

I plichi vanno inviati al seguente indirizzo:

Biblioteca Fardelliana - Largo San Giacomo, n. 18 - 91100 Trapani

Ogni plico deve essere accompagnato da un elenco in duplice copia, contenente gli elementi identificativi necessari all'individuazione dei documenti (art. 7, comma 4 del D.P.R. 252/2006) e deve inoltre indicare la ragione sociale dell'editore compreso l'indirizzo e/o un numero di fax di riferimento, ai fini della restituzione della copia vidimata al mittente da parte della Biblioteca.

I pacchi contenenti libri, opuscoli, carte geografiche e topografiche, atlanti, manifesti e musica a stampa, quotidiani, i plurisettimanali e i settimanali nonché i documenti di cui all'art. 6, comma 6 del D.P.R. 252/2006, vanno indirizzati in maniera

specifica all'Ufficio Deposito legale.

Si comunica che la consegna dei documenti, qualora effettuata direttamente o tramite corriere, potrà avvenire nei seguenti orari:

lunedì - venerdì: 9.00-13.00

In questo caso, la consegna dovrà avvenire esclusivamente presso l'Ufficio Archivio - Posta della Biblioteca, che rilascerà apposita ricevuta di avvenuta ricezione del plico, che dovrà essere confezionato e dovrà riportare i dati a norma dell'art. 7 comma 3 del D.P.R. n. 252.

Dopo aver verificato il contenuto del plico e la sua conformità all'elenco allegato dal mittente, la Biblioteca provvederà a restituire opportunamente vidimata una copia dell'elenco dei documenti inviati.

Gli editori sono pregati di utilizzare i moduli per la consegna dei documenti per il deposito legale scaricabili dal sito web istituzionale della Biblioteca nell'apposita sezione "Deposito legale". I moduli si differenziano a seconda della tipologia dei documenti inviati (monografie, periodici, giornali). E' fondamentale che il modulo sia sempre inserito nel relativo pacco.

RAPPORTI CON I CITTADINI

1. Informazione all'utenza

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- **al punto informativo della sede:**

Biblioteca Fardelliana, Largo San Giacomo, n.18, 91100 Trapani;
tel. 0923 21506/21540; fax 0923-872662;
sito web:www.bibliotecafardelliana.it

- **agli uffici e alla Direzione:**

e-mail:amministrazione.fardelliana@bibliotecafardelliana.it
PEC: bibliotecafardelliana@pcert.postecert.it

E' possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili in sede oppure all'indirizzo: www.bibliotecafardelliana.it. Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Biblioteca promuove ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini sono resi pubblici e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione dell'Ente:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze

- espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che i servizi bibliotecari devono perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi bibliotecari;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità della Biblioteca Fardelliana individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione intende investire maggiormente sono i seguenti:

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

2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca Fardelliana è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

ore di apertura al pubblico: n. 49 settimanali.

2.2 Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione dell'Ente ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nella sede della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti;

A) Servizio di prestito e consultazione

Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del servizio	Standard generico
Iscrizione al prestito	Gratuito	Tempo di attesa: Immediato
Prestito dei documenti a scaffale aperto	Gratuito	Tempo di attesa: Immediato
Prestito dei documenti conservati nei depositi interni	Gratuito	Tempo di attesa: Non superiore ai 15 minuti
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni	Gratuito	Tempo di attesa: Non superiore ai 15 minuti
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi esterni	Gratuito	Tempo di attesa: Non superiore ai 3 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale	Rimborso spese di spedizione	Tempo di inoltro della richiesta: non superiore ai 2 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale	Rimborso spese di spedizione	Tempo di inoltro della richiesta: non superiore ai 2 giorni lavorativi
Proposte d'acquisto		Percentuale di accoglimento: Non inferiore al 60 %
Iscrizione al servizio Internet di sala di lettura	Gratuito	Accettazione richiesta di iscrizione: Immediato, nel rispetto della normativa vigente in materia di navigazione in Internet

B) Servizio di informazione, consulenza e promozione culturale

Attività/Servizio	Costo del servizio	Standard generico
Servizio di informazione	Gratuito	Accessibilità: orario di apertura
Servizio di consulenza bibliografica	Gratuito	Accessibilità: orario di apertura
Navigazione in Internet	Gratuito	Accessibilità: A tempo (max 45 minuti per utente) su prenotazione
Visite guidate	Gratuito	Accessibilità: su prenotazione
Visite guidate scolastiche	Gratuito	Accessibilità: su prenotazione
Disponibilità Sala Torre Arsa per attività culturali	Gratuito	Accessibilità: su prenotazione

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti:	Segnaletica informativa:	presente
	Ascensore	presente
Accoglienza	Punto di accoglienza (reception)	Presente nell'intero orario di apertura

2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale fruizione dei servizi.

BIBLIOTECA	TELEFONO	INDIRIZZO E-MAIL
Reception	0923 21506/21540	
Direzione	0923 21506/21540	margherita.giacalone@bibliotecafardelliana.it
Uffici amministrativi	0923 21506/21540	amministrazione.fardelliana@bibliotecafardelliana.it
FAX	0923 872662	
Responsabile servizio prestiti (locali e interbibliotecari)	0923 21506/21540	loredana.gagliani@bibliotecafardelliana.it
Servizio informazioni bibliografiche	0923 21506/21540	amministrazione.fardelliana@bibliotecafardelliana.it
Responsabile servizio periodici e fondi speciali	0923 21506/21540	agata.giuliano@bibliotecafardelliana.it
Responsabile Fondo antico e fondi speciali	0923 21506/21540	margherita.giacalone@bibliotecafardelliana.it
Per prenotazione visite guidate	0923 21506/21540	amministrazione.fardelliana@bibliotecafardelliana.it
Per prenotazione postazioni di Internet	0923 21506/21540	amministrazione.fardelliana@bibliotecafardelliana.it
PEC (Posta Elettronica Certificata)		bibliotecafardelliana@pcert.postecert.it

3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni;
- incrementare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle nuove acquisizioni di materiale librario e multimediale;
- incrementare gli spazi destinati alla lettura e allo studio in sede;
- incrementare le postazioni per la navigazione in Internet;
- migliorare la visibilità del patrimonio storico e delle collezioni speciali.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

La Biblioteca dispone di un sistema di rilevazione statistica per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario e multimediale, agli interessi di lettura e alla composizione sociale dei lettori, forniscono un quadro dettagliato delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo.

Una sintesi dei dati statistici più significativi è disponibile sul sito www.bibliotecafardelliana.it

La Biblioteca, inoltre, promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

2. Altre modalità di valutazione

La Biblioteca valuta con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attiva per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.