



CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

LA CARTA DEI SERVIZI

della

Biblioteca della Città Metropolitana

via Prefettura, 22/24

95124 – Catania

Telefono: 095 4011507 - 095 4012634

Indirizzo internet: www.cittametropolitana.ct.it

e-mail: biblioteca@cittametropolitana.ct.it

Dirigente responsabile: dr. Gian Luca Giuseppe Maria Emmi

Orari al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00

il Martedì e il Giovedì anche dalle ore 15.00 alle 17.00

Dalla seconda metà di luglio a fine agosto, la biblioteca opera una riduzione di orario.

Tali informazioni saranno rese disponibili all'interno del sito istituzionale della Città Metropolitana di Catania.

La biblioteca è chiusa nei giorni festivi e il 5 febbraio, in occasione della Festa del Patrono.

PREMESSA

La Biblioteca della Città Metropolitana di Catania è specializzata in diverse materie, che vanno dalla storia locale, alle scienze umanistiche, all'arte, ed offre una ricca collezione di volumi, costituita in gran parte da "librerie" private, tra cui "Fondi" di intellettuali e studiosi a noi pervenuti per donazioni.

Offre un servizio pubblico di base, garantito a tutti i cittadini per rispondere al loro bisogno di accrescere la consapevolezza del valore dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future, anche attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento. Nella predisposizione e nell'erogazione dei suoi servizi, si ispira alle Linee-guida IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del 27 gennaio 1994:

a) Eguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

b) Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c) Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali modifiche del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

d) Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorirne la collaborazione, per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della biblioteca che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno della loro presentazione.

e) Efficienza ed efficacia: la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati), di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati) ed effettua monitoraggi dei bisogni degli utenti.

I principali riferimenti normativi della presente Carta dei Servizi sono i seguenti:

- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

IL PATRIMONIO

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibile il proprio patrimonio all'uso degli utenti; aggiorna gli strumenti d'informazione: cataloghi e materiali informativi; coopera con le altre biblioteche per fornire un servizio il più possibile completo ed efficace; migliora con regolarità la qualità del servizio ponendo attenzione alle richieste dei lettori; cura le condizioni materiali e ambientali del patrimonio bibliografico; partecipa al Servizio Bibliotecario Nazionale e coopera con altre realtà del territorio operanti nel settore. Si contraddistingue per la duplice vocazione di biblioteca di pubblica lettura e di biblioteca di conservazione, possedendo inoltre una sezione speciale di opere edite fuori commercio.

COSA OFFRE LA BIBLIOTECA

- Consultazione in sede;
- Prestito;
- Prestito interbibliotecario;
- Informazioni bibliografiche;
- Attività culturali;
- Archivio storico
- Indicatori di qualità.

1. Consultazione in sede

La Biblioteca dispone di spazi per la consultazione, la lettura e lo studio dei materiali posseduti secondo la tipologia degli stessi. Gli utenti, registrato il loro ingresso, accedono gratuitamente alle

sale di lettura per consultare cataloghi, libri, periodici, dopo aver consegnato agli operatori di sala il modulo, predisposto dall'Ufficio, debitamente firmato. Il materiale disponibile in sede è immediatamente consultabile.

È possibile consultare documenti dell'Archivio Storico e i periodici attraverso la compilazione di un apposito modulo.

Sono garantiti i seguenti livelli minimi di risposta:

- non oltre le ore 16:00 del giorno successivo alla richiesta, per le richieste pervenute entro le ore 10:00;
- non oltre le ore 12:00 del secondo giorno lavorativo successivo alla richiesta, per le richieste pervenute oltre le ore 10:00.

La consultazione dei documenti appartenenti ai fondi antichi e speciali, per il loro carattere di rarità bibliografica, è sottoposta a particolari restrizioni e cautele ed è consentita agli utenti che presentino una motivata richiesta:

- compatibilmente allo stato di conservazione dei documenti;
- sotto la stretta sorveglianza del personale della biblioteca;
- secondo modalità e tempi da concordare con gli operatori della biblioteca.

Il riordino e la sistemazione dei libri consultati spetta esclusivamente al personale.

2. Prestito.

Il servizio di prestito è una funzione centrale della Biblioteca ed è gratuito.

Per accedere al prestito è necessario ottenere la tessera d'iscrizione, che è gratuita; ci si iscrive esibendo un documento d'identità.

Possono iscriversi i cittadini italiani e gli stranieri residenti in Italia. I ragazzi di età inferiore a 14 anni devono farsi iscrivere in presenza di un genitore.

La tessera è strettamente personale e va presentata tutte le volte in cui si chiedono i libri a prestito. È sconsigliato trasmettere a terzi i documenti avuti in prestito; in ogni caso resta responsabile il proprietario della tessera a cui fanno riferimento i prestiti.

- La durata normale del prestito è di 30 giorni e si possono prendere fino a un massimo di due documenti contemporaneamente.
- Per il materiale digitale o dvd, la durata del prestito è di 7 giorni.
- Il prestito può essere rinnovato 2 volte se alla scadenza il libro non è stato richiesto e/o prenotato da altri utenti.

L'utente che ha in prestito libri della Biblioteca deve usare ogni cura e diligenza affinché essi non subiscano alcun danno; in caso di cambiamenti di abitazione, di numero telefonico e indirizzo email, è tenuto a comunicarli alla biblioteca.

Chi non restituisce puntualmente l'opera avuta in prestito viene sollecitato telefonicamente (a voce o via sms). Trascorso inutilmente un mese gli viene inviata una lettera di ulteriore sollecito. Al termine di questo iter, l'utente viene escluso dal prestito per un tempo pari al ritardo accumulato nella restituzione.

In caso di smarrimento l'interessato è invitato a sostituire l'opera con altro esemplare identico (se in commercio) o a versare alla Biblioteca un risarcimento pari a tre volte l'importo (calcolato su una tabella di rivalutazione monetaria se quel titolo è fuori commercio).

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le donazioni, i dizionari, i vocabolari, le enciclopedie, i cataloghi, gli atlanti, le collezioni dei periodici, le tesi di laurea e i documenti e appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti dell'Archivio Storico;

- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore).

3. Prestito interbibliotecario.

La Biblioteca fornisce il servizio di prestito interbibliotecario agli utenti regolarmente iscritti al prestito. Questo servizio ha un costo per l'utente che copre le spese di spedizione del libro.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione degli eventuali problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

4. Informazioni bibliografiche

Il *reference* è un servizio di consulenza utile a fornire agli utenti le indicazioni necessarie per effettuare una ricerca bibliografica.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza un catalogo generale.

5. Attività culturali

La Biblioteca organizza direttamente o collabora con altri soggetti all'organizzazione di incontri con autori, seminari e altre manifestazioni volte alla promozione della lettura.

Gli eventi vengono promossi sul sito istituzionale della Città Metropolitana di Catania.

6. Archivio Storico

All'Archivio Storico è affidata la raccolta di contenuti che spaziano dai registri delle deliberazioni di Consiglio Provinciale, dal 1920 in poi, alle Serie, da fine 1800 e, solo per citarne alcune: Consorzio per la strada dell'Etna, Casermaggio e sicurezza pubblica, alle classi: Circoscrizione territoriale, sanità ed affari generali, ed infine disegni relativi a progetti di scuole, strade, mappe, e per ultimo lastre fotografiche ortocromatiche inizi '900.

Per le ricerche è necessario fissare l'appuntamento.

7. Indicatori e standard di qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo e della crescente soddisfazione degli utenti, la Biblioteca calcola periodicamente alcuni indicatori di qualità (*input e performance*), anche tramite le indagini di *Customer Satisfaction*, periodicamente rese pubbliche sul sito istituzionale dell'Ente.

La Biblioteca fornisce i servizi sopra descritti con le seguenti modalità e indicatori:

- rispetto orari – 100% aperture secondo orari indicati;
- servizi ricevimento e assistenza
- accesso al prestito – 100% delle richieste ricevute
- iniziative di promozione della lettura
- riscontro entro 30 giorni dal ricevimento di reclami e suggerimenti - 100% delle richieste
- tenuta della mailing list arricchita periodicamente

Di seguito si riportano i principali indicatori calcolati dalla Biblioteca:

- soddisfazione dell'utente con rilevazione tramite i questionari di gradimento;
- tempo di evasione istanze;
- prestiti domiciliari;
- prestiti interbibliotecari;
- iniziative di promozione della lettura;
- proposte e suggerimenti;
- reclami;
- azioni di miglioramento successive a reclami;

- acquisizione di nuovi testi bibliografici;
- qualità del catalogo;
- rapidità del processo di catalogazione.

Qualora si manifestasse l'impossibilità di rispettare i termini indicati si provvederà a informare il richiedente dell'impossibilità di espletare la richiesta nei termini previsti, indicandone le motivazioni e comunicando il termine entro il quale si prevede di rispondere.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

1. I reclami

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente verbalmente, per iscritto, telefonicamente o per posta elettronica all'indirizzo email biblioteca@cittametropolitana.ct.it e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

I reclami verbali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto.

Il Responsabile del Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

2. Informazione e partecipazione

Periodicamente, la Biblioteca effettua 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, sia singoli che associati, possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca, presentando per iscritto proposte e suggerimenti volti al miglioramento del servizio.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base al T.U. sulla privacy D. Lgs. n. 196/2003 e al GDPR Reg. UE 2016/679.

3. Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente, dal quale ci si attende reciprocità.

4. Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

Dopo ripetute constatazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Responsabile del Servizio può disporre il ritiro, temporaneo o permanente, della tessera di prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca.

IL PERSONALE

L'Organigramma del personale impiegato presso la Biblioteca è disponibile sul sito istituzionale della Città Metropolitana di Catania.



CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA
GAB.01.05 UFFICIO BIBLIOTECA – ARCHIVIO STORICO E PINACOTECA

BIBLIOTECA - ARCHIVIO STORICO

CONSULTAZIONE - PRESTITO

Il sottoscritto

Nazionalità..... doc.to di identità

..... Domiciliato in Via

..... tel. Titolo di studio

..... Professione/Attività

Pubblicazioni principali

.....

Chiede di essere autorizzato alla consultazione di:

❖ Ai fini di una tesi di laurea dell'Università degli studi di

.....

❖ Ai fini di una pubblicazione

.....

❖ Ovvero per altri motivi

.....

❖

Chiede di prendere in prestito il volume dal titolo:.....

Per la durata di giorni 30.....

Il sottoscritto dichiara sotto la propria responsabilità, di non essere stato escluso dalle sale di studio e di lettura delle Biblioteche e degli Archivi.

Catania

Firma

.....

Il conferimento dei dati personali ha natura obbligatoria. Il rifiuto comporta l'esclusione dei servizi di sala.
I dati di cui sopra vengono acquisiti in conformità alle previsioni del D.lgs. n. 196 del 30-06-2003, del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. n. 101 del 10-08-2018 che garantiscono il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Biblioteca – Archivio Storico – Pinacoteca. Via Prefettura, 24 – 95100 Catania

Email: biblioteca@cittametropolitana.ct.it

angela.bruno@cittametropolitana.ct.it Tel. 095/4011507



CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA
GAB.01.05 UFFICIO BIBLIOTECA – ARCHIVIO STORICO E PINACOTECA

BIBLIOTECA - ARCHIVIO STORICO
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il sottoscritto

Nazionalità..... doc.to di

identità..... Domiciliato in Via

.....tel. Titolo di studio

..... Professione/Attività

Chiede di accedere al prestito interbibliotecario del volume

Pervenuto dalla Biblioteca.....

Per la durata di giorni 30.....

❖ Ai fini di una tesi di laurea dell'Università degli studi di
.....

❖ Ai fini di una pubblicazione

❖ Ovvero per altri motivi

Il sottoscritto dichiara sotto la propria responsabilità, di non essere stato escluso dalle sale di studio e di lettura delle Biblioteche e degli Archivi.

Catania

Firma

.....

Il conferimento dei dati personali ha natura obbligatoria. Il rifiuto comporta l'esclusione dei servizi di sala. I dati di cui sopra vengono acquisiti in conformità alle previsioni del D.lgs. n. 196 del 30-06-2003, del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. n. 101 del 10-08-2018 che garantiscono il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Biblioteca – Archivio Storico – Pinacoteca. Via Prefettura, 24 – 95100 Catania

Email: biblioteca@cittametropolitana.ct.it

angela.bruno@cittametropolitana.ct.it Tel. 095/4011507



BIBLIOTECA DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

☐ Suggerimento/Consiglio

☐ Reclamo in merito a:

- ☐ Libri e riviste
- ☐ Servizio di distribuzione e assistenza agli utenti
- ☐ Attrezzatura, impianti, spazi
- ☐ Servizio banche dati
- ☐ Altri servizi _____
- ☐ Altro _____

Descrizione ed eventuale soluzione proposta:

Si ringrazia per la collaborazione.

Se desidera ricevere risposta, la preghiamo di fornirci i suoi dati:

Cognome _____ Nome _____

Posta elettronica _____@_____

Recapito telefonico _____

Se desidera inviare il modulo via email può usare la casella biblioteca@cittametropolitana.ct.it; il modulo cartaceo invece può essere inserito nel box predisposto al piano terra della biblioteca.

Catania, ____ / ____ / ____

I dati di cui sopra vengono acquisiti in conformità alle previsioni del D.lgs. n. 196 del 30-06-2003, del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. n. 101 del 10-08-2018 che garantiscono il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

Biblioteca – Archivio Storico – Pinacoteca. Via Prefettura, 24 – 95100 Catania

Email: biblioteca@cittametropolitana.ct.it

angela.bruno@cittametropolitana.ct.it Tel. 095/4011507

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI DALLA CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA “BIBLIOTECA – PINACOTECA – ARCHIVIO STORICO”

Gentile Utente, gradiremmo conoscere la Sua opinione in merito ai servizi culturali erogati dalla Città Metropolitana di Catania.

I dati da lei forniti per la compilazione del questionario saranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificato/a in alcun modo.

La invitiamo a dare una sola risposta, segnando la casella che si avvicina di più alla sua opinione.

Grazie per la cortese collaborazione.

Note sulla privacy

Questa indagine è completamente anonima. Non verrà registrata alcuna informazione personale.

La registrazione delle risposte fornite è relativa a informazioni che escludono l'identificazione di chi ha risposto. L'uso di codici univoci per accedere al questionario non è utile per l'associazione a nessun nominativo, e vengono generati e gestiti, in maniera del tutto casuale e automatica, da un database.

2.2 Indichi il suo grado di soddisfazione in merito alla gestione della Biblioteca della Città Metropolitana di Catania

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Per niente soddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

Indichi il suo grado di soddisfazione in merito alla gestione della Pinacoteca della Città Metropolitana di Catania

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Per niente soddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

Indichi il suo grado di soddisfazione in merito alla gestione dell'Archivio Storico della Città Metropolitana di Catania

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Per niente soddisfatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molto soddisfatto

Secondo la sua opinione, cosa potrebbe essere ulteriormente migliorato?
