

BIBLIOTECA COMUNALE *PASSERINI-LANDI*



CARTA DEI SERVIZI



LA CARTA

Che cos'è

La carta dei servizi è un impegno che il Comune di Piacenza e la Biblioteca Comunale *Passerini-Landi* prendono con i propri utenti attraverso un documento pubblico con il quale dichiarano quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegnano a fornirli.

La carta dei servizi permette ai cittadini di accertare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

La carta dei servizi è inoltre uno strumento di supporto alla gestione del "sistema qualità" poiché permette di controllare e misurare l'avanzamento della qualità, secondo il principio del miglioramento continuo.

Fonte legislativa

La carta dei servizi recepisce la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e il D. Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999 "Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi".

Principi fondamentali

Il Comune e la Biblioteca Comunale *Passerini-Landi* si impegnano a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità:** i servizi della biblioteca sono forniti secondo obiettività, imparzialità, equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali e si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili.
- **Continuità:** i servizi della biblioteca sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, compatibilmente con le risorse finanziarie, tenuto conto dell'orario di apertura al pubblico, delle chiusure programmate e delle chiusure straordinarie per cause di forza maggiore. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio.
- **Partecipazione e trasparenza:** la biblioteca promuove la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione dei cittadini.

- **Efficacia ed efficienza:** la biblioteca si impegna, compatibilmente con le risorse finanziarie, a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

Validità

La carta dei servizi è valida dal momento della sua emanazione da parte del Comune. La carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato.

LA BIBLIOTECA

La missione

La biblioteca *Passerini-Landi* concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal Manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca è luogo di studio e di cultura; sostiene la formazione dei cittadini per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e, allo stesso tempo, contribuisce ad accrescere la consapevolezza della propria eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La biblioteca svolge precise funzioni, in ambito biblioteconomico, inerenti alla tutela, alla conservazione e alla valorizzazione di un patrimonio bibliografico documentario di grande tradizione; svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; cura, in modo equilibrato e tempestivo, le acquisizioni delle raccolte documentarie, si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La biblioteca svolge funzioni di stimolo per la condivisione di risorse informative con altre biblioteche e centri di informazione.

La biblioteca *Passerini-Landi*, inoltre, ha un preciso ruolo in ambito culturale e didattico: dalle visite guidate alle mostre, dai convegni alle conferenze, dalle pubblicazioni alle attività per le scuole.

La Biblioteca detiene il **deposito legale** di tutte le pubblicazioni edite nel territorio piacentino.

I servizi forniti, quando non diversamente specificato, sono gratuiti.

La storia

Nel 1774 il duca di Parma e Piacenza Ferdinando di Borbone istituì la "Biblioteca Reale" piacentina con sede nel collegio di San Pietro, utilizzando la libreria dei Gesuiti espulsi dal Ducato nel 1768. Nel 1791 la "Biblioteca Reale" venne fusa con la "Biblioteca Passerini", di pertinenza del Collegio dei Teologi, e fu collocata nel Palazzo di San Pietro. L'attuale denominazione "Biblioteca *Passerini-Landi*" risale allo Statuto del 1878 e ricorda il conte Pier Francesco Passerini, il cui lascito librario andò ad incrementare il nucleo iniziale della biblioteca e il marchese Ferdinando Landi la cui preziosa raccolta libraria fu donata dagli eredi al Comune.

Nel corso dei secoli XIX e XX, il patrimonio bibliografico e documentario, che attualmente ammonta a circa 260.000 volumi, si è arricchito grazie a soppressioni di corporazioni ecclesiastiche, importanti lasciti, donazioni di privati e acquisti. Tra i fondi più antichi si annoverano codici manoscritti, incunaboli, edizioni a stampa del XVI, XVII, XVIII e XIX secolo, per complessivi 100.000 volumi antichi, rari e di pregio. Numerosi i fondi speciali, di grande ricchezza e varietà documentale. Particolare attenzione è dedicata alla documentazione di interesse locale.

La biblioteca nell'ultimo decennio si è arricchita di volumi di narrativa in lingua italiana e straniera, saggistica di base, libri per bambini e ragazzi presso la Biblioteca *Giana Anguissola*, di una ricca raccolta di cinema, musica, teatro, documentari, di diversi abbonamenti a quotidiani e riviste di attualità e di divulgazione in diverse discipline. Oggi la *Passerini-Landi* è biblioteca storica, legata al territorio piacentino, alle sue radici culturali e al tempo stesso è biblioteca di pubblica lettura, centro culturale aperto alla complessità e alla molteplicità della cultura e dell'informazione contemporanea.

La Biblioteca *Passerini-Landi* è organizzata in un sistema bibliotecario urbano integrato, il "Servizio Biblioteche", che oltre alla Biblioteca centrale e alla Biblioteca per ragazzi *Giana Anguissola* comprende le biblioteche di quartiere *Farnesiana* e *Dante*. Tutte le biblioteche della città partecipano al Polo Bibliotecario Piacentino, di cui la Biblioteca *Passerini-Landi* è ente gestore.

ACCESSO

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

- consultazione libri, enciclopedie, dizionari, quotidiani e riviste, riproduzione di documenti della biblioteca;
- utilizzo delle postazioni riservate per la lettura di libri propri.

Per i disabili motori l'accesso alle strutture è garantito da ingressi idonei privi di barriere architettoniche (via Roma, 23) o dotati di servoscala (via Carducci, 14).

I SERVIZI

ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

L'iscrizione ai servizi della biblioteca è a tempo indeterminato e gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, prestito interbibliotecario e document delivery, prenotazione documenti, consultazione dvd, cd audio e cd-rom.

Chi può iscriversi

- I residenti nei comuni della regione Emilia Romagna e nelle province limitrofe alla provincia di Piacenza.
- I non residenti con domicilio in Piacenza e provincia, per motivi di studio o lavoro, per un periodo non inferiore a 3 mesi, previa compilazione di un apposito modulo e la presentazione di un documento d'identità valido. I dati dichiarati possono essere sottoposti a verifica.
- Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un esercente la potestà.
- Per i minori di 14 anni è richiesta la presenza di un esercente la potestà che sottoscriva l'autorizzazione.
- Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Dove iscriversi

Presso tutte le biblioteche comunali di Piacenza.

L'iscrizione ai servizi della Biblioteca centrale è effettuata presso:

- punto prima accoglienza e informazioni
- punto prestiti e informazioni Biblioteca per ragazzi *Giana Anguissola*
- sala medi@library e internet

Tessera

A tutti gli iscritti alla sede centrale viene rilasciata una tessera personale di identificazione da esibire per qualsiasi richiesta di servizio.

CONSULTAZIONE

La consultazione dei libri, riviste, quotidiani collocati a scaffale aperto è libera.

Il materiale depositato nei magazzini non direttamente accessibili al pubblico è consultabile compilando un modulo di richiesta.

La consultazione dei documenti può essere prenotata tramite e-mail (biblio.reference@comune.piacenza.it) o telefono, (0523 492410).



Tempo di attesa (max)
30 minuti

5 minuti per materiale prenotato

La consultazione interna di materiale audiovisivo avviene tramite prestito interno nelle postazioni dedicate presenti in biblioteca.

La biblioteca mette a disposizione spazi per la consultazione dei libri appartenenti alle proprie raccolte e postazioni per la consultazione del catalogo on line.

REFERENCE – INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

Il reference è un servizio di informazione al pubblico, di consulenza bibliografica e assistenza all'utilizzo degli strumenti informativi della biblioteca; qualora l'informazione non sia reperita in biblioteca, sono fornite le necessarie istruzioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altre istituzioni.

Il servizio di reference fornisce:

- informazioni sugli strumenti di ricerca a disposizione della biblioteca (reference immediato);
- accoglienza ed assistenza durante la ricerca, in particolare per la consultazione di bibliografie e repertori (media complessità);
- ricerche complesse, su richiesta, soprattutto inerenti le tematiche riguardanti la raccolta locale.

Le ricerche sono svolte esaminando le fonti presenti in biblioteca, le risorse informative, i repertori e le banche dati on line più autorevoli.



Tempi di attesa (max)

Quick reference: **immediata**

Media complessità: **1 ora**

Ricerche complesse: **7 giorni**

Le risposte alle richieste informative sono fornite anche mediante posta elettronica. Il personale verifica con l'utente l'esito della richiesta.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) DOCUMENT DELIVERY (DD)

Il prestito interbibliotecario è un processo complesso attraverso cui la biblioteca garantisce all'utente un servizio di reference, ricerca, localizzazione e fornitura di materiale librario e documentario non posseduto localmente, ma reperibile presso altre strutture: biblioteche, enti pubblici e/o privati provinciali, nazionali ed internazionali.

Nelle sedi decentrate è attivo il servizio di prestito interbibliotecario provinciale.

Il servizio è effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Richieste: vanno inoltrate alla biblioteca tramite modulo, posta elettronica (biblio.ILL-DD@comune.piacenza.it), telefono e fax (0523 492409).
Possono essere richiesti fino a **5 documenti**.

Rimborsi: consultare la sezione "Servizi" sul sito web della biblioteca (<http://passerinilandi.biblioteche.piacenza.it>).



Richieste utenti: inoltrate entro **3 giorni** dal ricevimento

Ritiro documenti: entro **5 giorni** dall'avviso

Richieste da altre biblioteche: documenti inoltrati entro **3 giorni**

PRESTITO PERSONALE

Il servizio consente di prendere a prestito libri, riviste e audiovisivi.

Il diritto di prestito è consentito agli iscritti alla biblioteca.

Il prestito è strettamente personale.

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti pubblicati prima del 1961;
- i documenti audiovisivi pubblicati da meno di 18 mesi o, comunque, secondo la legislazione vigente;
- i documenti di interesse locale posseduti in unica copia;
- dizionari, enciclopedie, atlanti e altre pubblicazioni in sola consultazione;
- tesi di laurea, documenti rari e preziosi, quotidiani, riviste non collocate a scaffale aperto, il fascicolo corrente dei periodici collocati a scaffale aperto.

Autoprestito

L'utente, mediante la tessera personale, può avvalersi del servizio di autoprestito per i libri esposti a scaffale aperto.

Ciò consente di:

- risparmiare il tempo dell'utente;
- investire il tempo degli operatori in altre attività bibliotecarie.

Numero documenti prestabili: fino a **10 documenti** (libri e fascicoli di riviste) e fino a **5 audiovisivi** (dvd, cd musicali, cd-rom).

Numero documenti prestabili Biblioteca *Giana Anguissola*: fino a **10 documenti** e **1 audiovisivo** (dvd, cd musicali, cd-rom).

Numero documenti prestabili alle classi: un libro per ogni alunno/studente, a richiesta dei docenti.



Durata del prestito: 30 giorni

Eccezione: 15 giorni

libri sezioni *Viaggi e Lavoro*

cd-rom, documenti prenotati

Eccezione: 7 giorni

cd audio, dvd e fascicoli di riviste

Proroga: è possibile chiedere una sola proroga del prestito per i documenti non prenotati.



15 giorni per i libri

3 giorni per audiovisivi e fascicoli di riviste

30 giorni per i documenti biblioteca *Giana Anguissola*

Prenotazione: i documenti non disponibili, perché già in prestito, possono essere prenotati anche tramite telefono o catalogo on line

(<http://opac.biblioteche.piacenza.it/>)



Segnalazione disponibilità

entro **24 ore**

(i documenti prenotati sono a disposizione per **3 giorni**)

Esclusione dal prestito

1. Esclusione provvisoria: l'utente con prestiti scaduti non può effettuare nuovi prestiti, richieste di prestito interbibliotecario o prenotazioni, usufruire di proroghe al prestito in tutte le biblioteche del comune, utilizzare il servizio medi@library e internet, fino all'avvenuta riconsegna dei documenti ottenuti in prestito.

Sono previste ulteriori sospensioni nei casi di ritardi prolungati e reiterati.

2. Esclusione definitiva: la mancata restituzione comporterà l'esclusione permanente dai servizi di tutte le biblioteche del comune di Piacenza.

La biblioteca si impegna a sollecitare il rientro dei prestiti scaduti per 6 (sei) mesi; oltre tale termine, la biblioteca procederà a convertire l'esclusione provvisoria in definitiva.

MEDI@LIBRARY E INTERNET

La biblioteca offre i servizi di navigazione internet, consultazione banche dati (Medialibrary), videoscrittura presso la Sala Medi@library e Internet al piano terra della biblioteca centrale. Il servizio può essere soggetto a tariffazione.

Iscrizione al servizio medi@library e internet

Per usufruire del servizio medi@library e internet è necessario iscriversi a questo specifico servizio, mediante presentazione di un documento d'identità valido. Sono ammesse solo persone di età superiore ai 14 anni.

Iscrizione dei minori al servizio medi@library e internet (14-18 anni)

- È necessaria la presenza di un esercente la potestà che deve dichiarare di aver preso visione delle **Norme** per l'accesso al servizio e delle **Raccomandazioni** per la sicurezza dei minori in rete.

- Il genitore deve presentarsi munito del proprio documento di identità e del minore.

La biblioteca non ha responsabilità diretta nell'erogazione di questo servizio.

Postazioni: la biblioteca mette a disposizione degli utenti **21 computer** abilitati alla navigazione Internet, alla consultazione delle banche dati on line e alla videoscrittura.



Durata sessione: 1 ora al giorno

A richiesta, per motivi di studio e lavoro, la durata sessione può essere di 2 ore al giorno

Norme per l'uso del servizio medi@library e internet

- L'utilizzo delle postazioni è individuale. Per diversa necessità l'utente è tenuto a chiederne l'autorizzazione al bibliotecario.
- Codice d'accesso e password sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità.
- È tassativamente **vietato cedere i propri codici di accesso**. Il mancato rispetto di questa disposizione comporta l'interruzione immediata della sessione e l'esclusione per 30 giorni dai servizi della biblioteca o a tempo indeterminato per reiterazione dell'atto.
- Le attività previste con le scuole o le attività di formazione all'uso dei contenuti della Medialibrary possono determinare restrizioni dell'orario di apertura.
- Per le stampe è richiesto un rimborso spese, secondo le tariffe vigenti. Il mancato pagamento comporta il blocco dell'accesso al servizio fino ad avvenuto pagamento.
- Il personale della biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti.
- Dalle postazioni della Sala Medi@library e Internet non è consentito scaricare file a pagamento.

Internet

- Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.
- Dalle postazioni Internet della biblioteca è possibile navigare in rete, leggere e spedire messaggi di posta elettronica su web e inviare messaggi ai newsgroup.
- Non è possibile attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), chat, né telefonare via Internet.

Medialibrary on-line (Consultazione banche dati)

Attraverso il servizio Medialibrary sono consultabili banche dati specializzate, cataloghi in linea delle biblioteche nazionali e straniere, quotidiani e periodici on line, collezioni digitali di musica, video, e-book, ed inoltre le collezioni digitalizzate della Biblioteca *Passerini-Landi* (archivio fotografico, archivio incisioni, archivio avvisi teatrali).

La biblioteca si impegna a proporre un'attività formativa all'uso dei contenuti della Medialibrary.

Videoscrittura

Tutte le postazioni possono essere utilizzate per l'elaborazione di testi e fogli di lavoro. È possibile salvare i documenti creati e scaricarli su dispositivo USB da una postazione abilitata.

SERVIZI ON LINE

(<http://passerinilandi.biblioteche.piacenza.it>)

Dal sito della biblioteca è possibile accedere ai seguenti servizi:

- IL MIO SPAZIO che consente di prenotare un documento già prestato ad altri o cancellare la prenotazione; riservare un documento per il prestito; salvare ricerche e bibliografie; controllare la situazione personale (prestiti in corso, richieste in corso, scadenze, prestiti effettuati in passato);
- CHIEDILO @LLA TUA BIBLIOTECA per informazioni e consulenze bibliografiche;
- PROPOSTE D'ACQUISTO per proporre l'acquisto di una pubblicazione;
- BOLLETTINO NOVITÀ per cercare i nuovi acquisti;
- NILDE per la richiesta di fornitura articoli di periodici posseduti da altre biblioteche;

Wi-Fi

La Biblioteca centrale, nelle zone segnalate, le Biblioteche *Dante* e *Farnesiana* sono coperte dal servizio Wi-Fi. E' possibile iscriversi al servizio Wi-Fi presso la Biblioteca centrale (Sala Medi@library e Internet) e la Biblioteca *Farnesiana*.

RIPRODUZIONE DEI DOCUMENTI

La biblioteca offre il servizio di riproduzione dei documenti posseduti mediante fotocopia, stampa da microfilm, riproduzione digitale tramite fotografia o scansione. La riproduzione di documenti è un servizio erogato per motivi di studio, di ricerca e per scopi editoriali o commerciali, laddove lo stato di conservazione dell'esemplare lo consenta, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e fatti salvi altri eventuali vincoli giuridici ai quali l'esemplare sia sottoposto.

È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico.

Per la riproduzione dei documenti è richiesto un rimborso spese, secondo le tariffe vigenti.

La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Per motivi conservativi e legali sono esclusi dalla fotocopiatura: il materiale antico e di pregio, i quotidiani rilegati, le tesi di laurea, le stampe e i disegni.

SEZIONE AUDIOVIDEO

(Sala "Suoni e visioni")

Nella sezione audiovideo della biblioteca centrale sono disponibili gratuitamente per la consultazione e il prestito a domicilio film, opere musicali e teatrali, audiolibri, documentari, opere multimediali su vari supporti: cd audio, cd-rom, dvd.

L'accesso ai servizi della sezione audiovideo è consentito agli iscritti alla biblioteca.

Consultazione audiovideo

La biblioteca mette a disposizione degli utenti:

n. **3 postazioni fisse**

n. **3 lettori DVD e CD portatili**



Durata consultazione
2 ore consecutive al giorno
o **durata documento** consultato

Il lettore portatile è utilizzabile esclusivamente nei locali della biblioteca, utilizzando le apposite cuffie audio.

Le postazioni non sono utilizzabili per la consultazione di materiale personale.

La consultazione può essere interdetta agli utenti che non rispettino le norme d'uso e/o le elementari norme di convivenza civile.

La consultazione può cessare per necessità di ordine tecnico e/o biblioteconomico.

Prestito materiale audiovisivo

Le modalità di fruizione sono riportate al paragrafo "Prestito a domicilio" di questa Carta dei Servizi.

Responsabilità

L'utente è responsabile del materiale preso in consultazione e/o a prestito e dell'attrezzatura utilizzata; l'utente è tenuto a segnalare immediatamente al personale della biblioteca eventuali guasti o mal funzionamenti o difformità riscontrate nella registrazione del prestito. I danni arrecati al materiale e/o alle attrezzature della biblioteca saranno rifusi dall'utente secondo le tariffe vigenti.

BIBLIOTECA RAGAZZI GIANA ANGISSOLA (0-14 ANNI)

La biblioteca per ragazzi è un servizio rivolto a tutti, in particolare ai bambini, ragazzi, genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La biblioteca favorisce la lettura, la consultazione e la ricerca, il gioco con i libri e la socializzazione.

La biblioteca offre circa 45 posti a sedere per la lettura e la consultazione, dispone di uno "Spazio infanzia" riservato ai bambini in età prescolare, di una sala incontri per le attività di animazione aperte al pubblico e di una sala laboratori per le scolaresche.

Sono, altresì, a disposizione degli utenti:

- 1 postazione per la consultazione del catalogo on line
- 2 lettori DVD portatili per la visione del materiale audiovisivo
- 1 postazione fissa per la visione del materiale audiovisivo (DVD)

Norme generali per genitori e/o accompagnatori

- I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi della biblioteca accompagnati da un adulto, responsabile della sorveglianza, delle scelte e del corretto uso dei materiali.
- Il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca.
- La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.
- I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Servizi, attività e iniziative

La biblioteca per ragazzi effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione, prestito interbibliotecario, prestiti alle classi attraverso i docenti.

La biblioteca offre informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche.

La biblioteca svolge attività di animazione secondo un calendario presente in biblioteca e sul sito.

La biblioteca per ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo quali animazioni della lettura e laboratori didattici.

La biblioteca organizza visite guidate per le scolaresche previa prenotazione, telefonando al numero 0523 306247 o scrivendo all'indirizzo biblio.ragazzi-didattica@comune.piacenza.it.

La biblioteca organizza attività ricreative legate alla lettura.

La biblioteca collabora con la Regione, l'AUSL di Piacenza e il reparto di pediatria dell'ospedale di Piacenza per la realizzazione di "Nati per leggere", un progetto nazionale promosso dall'alleanza tra bibliotecari e pediatri attraverso le associazioni ACP (pediatri), AIB (Biblioteche), CSB (Centro per la salute del bambino), per promuovere il benessere psico-fisico del bambino e prevenire il disagio sociale.

RACCOLTA LOCALE

La raccolta locale della biblioteca ha lo scopo di documentare ogni aspetto della cultura e della società piacentina e di promuoverne lo studio grazie ad un'offerta il più ampia e completa possibile di documenti grafici (libri, periodici, opuscoli), iconografici (fotografie, mappe, manifesti, cartoline) e audiovisivi.

La raccolta comprende, fra l'altro, la collezione completa di tutti i numeri del quotidiano Libertà e degli altri periodici locali, fra cui i bollettini parrocchiali, le mappe della città di diverse epoche, i manifesti del teatro Municipale.

La raccolta locale viene incrementata attraverso acquisti programmati, deposito legale obbligatorio di ogni pubblicazione edita nella provincia di Piacenza, donazioni e depositi volontari da parte degli autori. La raccolta è distribuita nei vari settori della biblioteca: scaffale aperto per i documenti ammessi al prestito, consultazione, fondo antico, periodici, magazzino, audiovideo, medialibrary.

La raccolta locale ha il suo focus geografico nei documenti che riguardano la città di Piacenza per cui la biblioteca si impegna a raccogliere il maggior numero di pubblicazioni di qualsiasi tipo anche non prodotte sul territorio provinciale. La biblioteca, anche grazie all'istituto del deposito legale, si impegna a raccogliere, in particolare, le monografie relative al territorio provinciale e le opere relative al territorio regionale che possono essere di ausilio agli studi locali. Al fine di assicurare la massima completezza della raccolta, la biblioteca attiva rapporti di cooperazione con le altre biblioteche del territorio provinciale.

La biblioteca si impegna ad istituire la sezione degli autori locali di letteratura (poesia, narrativa, teatro, ecc.) e la sezione dei documenti audio e video prodotti localmente da gruppi musicali, film maker, ecc., al fine di valorizzarne l'attività creativa e diffonderne la conoscenza.

A supporto della raccolta locale è attivo il servizio di reference specialistico.

Prestito della raccolta locale

La biblioteca effettua il prestito dei volumi appartenenti alla raccolta locale ad esclusione dei documenti con data di pubblicazione anteriore al 1961 o posseduti in unica copia, e dei fascicoli di periodici.

La biblioteca si impegna a migliorare il livello del servizio offerto:

- aumentando il numero dei documenti disponibili al prestito direttamente a scaffale aperto
- dotando la raccolta di strumenti di sussidio per la ricerca bibliografica: spogli, banche dati, copia digitale dei documenti più consultati, pubblicazione on line di repertori bibliografici, ecc.

CENTRO ETNOGRAFICO PROVINCIALE

Il fondo, parte integrante della raccolta locale, è costituito da libri, riviste, nastri e dischi sonori, fotografie, ritagli di stampa, manoscritti, opuscoli ed estratti sulle tradizioni popolari del territorio piacentino, in particolare, antropologia, dialettologia, arte, musica, teatro e letteratura popolare, dimore rurali, fotografia, cultura popolare, ecc.

I documenti sono disponibili per la sola consultazione.

EMEROTECA / PERIODICI

La biblioteca garantisce il libero accesso agli ultimi numeri dei quotidiani (settimana in corso) e delle riviste esposte presso l'emeroteca a scaffale aperto. Le riviste ed i quotidiani locali arretrati a magazzino vanno richiesti presso il banco prestiti al primo piano.

La biblioteca mette a disposizione 400 periodici attinenti le diverse discipline, gli studi locali e l'attualità, di cui una parte a scaffale aperto, anche in lingua inglese, francese, tedesca, spagnola, araba, punjabi, ucraina, e i principali quotidiani italiani e stranieri.

E' consentita la **consultazione di un quotidiano alla volta e per un periodo limitato**, così da permetterne la lettura anche ad altri utenti.



**Tempo di consultazione
15/20 minuti circa**

La biblioteca effettua il prestito di fascicoli dei periodici esposti a scaffale aperto ad eccezione dei quotidiani.

FONDI ANTICHI E FONDI SPECIALI

In questa sezione si accolgono le richieste del pubblico per la consultazione delle edizioni a stampa antiche, manoscritti, opere cartografiche e di grafica antica possedute dalla biblioteca.

I documenti di questa sezione sono esclusi dal prestito.

Accesso e consultazione del fondo antico

La consultazione è possibile nella sala consultazione del fondo antico, al secondo piano della biblioteca, dietro presentazione del documento di identità. Per ricevere i documenti in lettura è necessario compilare la scheda di richiesta, scaricabile anche dal sito della biblioteca.

La consultazione si effettua sotto sorveglianza del personale della biblioteca.

Salvo particolari esigenze, l'utente sarà indirizzato alla consultazione delle riproduzioni esistenti su qualsiasi supporto.

Per una migliore e sollecita fruizione del servizio è consigliabile effettuare la prenotazione entro il giorno precedente.

La prenotazione può essere effettuata tramite richiesta telefonica (0523 492403) o posta elettronica (biblio.fondoantico@comune.piacenza.it).



Tempo di attesa (max)

Con prenotazione: **5 minuti**

Senza prenotazione: **30 minuti**

Consultazione e riproduzione dei documenti conservati nei fondi antichi e speciali sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela, diritto d'autore e protezione dei dati personali.

FONDI DEL BOCA E MERLI

Le sezioni Del Boca e Merli, collocate presso l'antistante Istituto Storico della Resistenza e dell'Età Contemporanea, raccolgono numerose monografie e periodici sulla Resistenza italiana e locale, sul colonialismo italiano, sulla storia contemporanea e sui vari movimenti politici nazionali, oltre a 500 manifesti politici e sociali di storia italiana e internazionale, dagli anni Cinquanta a oggi le cui copie digitali sono consultabili direttamente sull'OPAC.

I documenti sono consultabili, preferibilmente previa prenotazione al Servizio Reference della Biblioteca *Passerini-Landi* (0523 492410), nel giorno successivo alla richiesta.



Tempo di attesa (max)

Con prenotazione: **5 minuti**

Senza prenotazione: **24 ore**

L'Istituto Storico osserva un proprio orario di apertura settimanale.

BIBLIOTECHE DI QUARTIERE DANTE E FARNESIANA

Le Biblioteche *Dante* e *Farnesiana* forniscono i servizi di consultazione e prestito delle raccolte librerie disponibili in queste sedi, di prestito interbibliotecario provinciale e accesso a internet mediante Wi-Fi.

PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE E ATTIVITÀ CULTURALI

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura, l'utilizzo della biblioteca, l'informazione e l'alfabetizzazione rivolte a tutte le fasce d'età.

La biblioteca espone le pubblicazioni - libri, audiovisivi, fascicoli dei periodici - acquisite nell'ultimo mese sugli scaffali delle novità (settore a scaffale aperto).

La biblioteca fornisce proposte di lettura attraverso schede bibliografiche, bollettino novità, bibliografie e percorsi tematici di lettura e altro, reperibili anche sul proprio sito web e comunicati periodicamente mediante newsletter.

La Biblioteca *Passerini-Landi* presta particolare attenzione alla collaborazione con le scuole per incentivare i ragazzi e i giovani alla lettura ed alla frequentazione della biblioteca.

La biblioteca organizza visite guidate alle proprie collezioni e servizi, didattica della biblioteca, conferenze, presentazioni di libri, gruppi di lettura, mostre, unità didattiche di ambito letterario e altre iniziative culturali anche finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle raccolte documentarie e di aspetti relativi alla storia e alla cultura locale.

Il programma è consultabile in biblioteca e sul sito web della biblioteca (<http://passerinilandi.biblioteche.piacenza.it>).

RAPPORTI DI COLLABORAZIONE

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione, gli enti, le scuole, le associazioni locali e gruppi di utenti possono proporre iniziative culturali, mostre, conferenze – d'interesse pubblico e senza fini di lucro – coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca. Le richieste possono essere inoltrate a biblio.amministrazione@comune.piacenza.it.



**Risposta motivata
entro 20 giorni**

I NOSTRI IMPEGNI - STANDARD DI QUALITÀ

La Biblioteca *Passerini-Landi*, per garantire una buona erogazione dei servizi, ha individuato alcuni “standard” di riferimento che permettano ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte.

Gli utenti possono inoltrare reclamo alla biblioteca per il mancato rispetto degli standard.

La biblioteca provvederà a fornire le risposte del caso, anche correggendo gli aspetti deficitari segnalati, qualora se ne ravvisasse la necessità.

Gli standard di qualità e i valori previsti possono essere progressivamente aggiornati e migliorati.

Fattori qualità	Attività / Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto
Puntualità del servizio	Iscrizione	Intervallo massimo di attesa tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	10 minuti
	Prestito	Intervallo massimo di attesa per la consegna del libro: <ul style="list-style-type: none"> • Centrale – s.le aperto • Centrale – magazzino • Ragazzi • Decentrate 	7 minuti 30 minuti 5 minuti 5 minuti
	Informazione prestito disponibile	Intervallo massimo d'attesa tra la richiesta e la risposta: <ul style="list-style-type: none"> • on line, in presenza • via telefono 	immediato 10 minuti
	Sollecito rientro prestiti scaduti	Intervallo massimo fra la data di scadenza del prestito e il sollecito all'utente	15 giorni
	Prenotazione	Intervallo di attesa per la conferma della prenotazione: on line, in presenza, via telefono	immediato
	Informazione prenotazione disponibile	Intervallo massimo fra il rientro del documento e la segnalazione all'utente che ha prenotato il documento	24 ore
	Numero di giorni in cui i documenti prenotati rimangono a disposizione dell'utente che li ha prenotati	3 giorni lav.	

	Prestito interbib.rio	Intervallo massimo fra la presentazione della richiesta e l'inoltro della richiesta alla biblioteca prestante	3 giorni lav.	
		Intervallo massimo fra l'arrivo della richiesta da altra biblioteca e la spedizione	3 giorni lav.	
		Intervallo massimo fra l'arrivo del documento richiesto e la segnalazione all'utente che ha richiesto il documento	8 ore	
	Servizio di reference	Intervallo massimo di attesa tra la richiesta e la risposta: <ul style="list-style-type: none"> • Semplice • Media • Complessa 	immediato 1 ora 7 giorni lav.	
	Consultazione Fondi antichi	Intervallo massimo di attesa tra richiesta di consultazione e consegna del documento da consultare: <ul style="list-style-type: none"> • con prenotazione • senza prenotazione 	5 minuti 30 minuti	
	Consultazione Fondi Del Boca e Merli	Intervallo massimo di attesa tra la richiesta di consultazione e consegna del documento: <ul style="list-style-type: none"> • con prenotazione • senza prenotazione 	5 minuti 24 ore	
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore minime settimanali di apertura al pubblico <ul style="list-style-type: none"> • Centrale • Ragazzi • Dante • Farnesiana 	Inv.	Est.
			55	45
		25	25	
Servizi telematici e multimediali	Tempo massimo di utilizzo giornaliero per navigazione in internet, medialibrary, videoscrittura.	1 ora		
	Tempo massimo di utilizzo giornaliero per consultazione dvd, cd musicali, cd-rom	2 ore		
Capacità di risposta	Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo massimo di attesa tra la proposta e la presa in carico.	20 giorni	
		Intervallo medio di attesa tra la proposta accettata e la disponibilità a scaffale: <ul style="list-style-type: none"> • Novità • Opere a catalogo 	15 giorni variabile	
	Percentuale garantita di accoglimento delle richieste	50%		
Partecipazione	Strumenti di misurazione soddisfazione utenti	Questionario di soddisfazione	Sì	
		Focus group con gli utenti	Sì	
	Reclami	Tempo massimo di risposta alla ricezione di un reclamo	15 giorni	

Adeguatezza	Dotazione documentaria	Numero di documenti di recente pubblicazione (ultimi 15 anni) a disposizione del potenziale bacino di utenza <ul style="list-style-type: none"> • Adulti: • Ragazzi: 	50.000 15.000
	Incremento patrimonio	Numero di documenti acquistati annualmente <ul style="list-style-type: none"> • Adulti: • Ragazzi: 	5.000 1.000

I NOSTRI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Servizio	Obiettivo di miglioramento	Modalità di realizzazione	Tempi
Accessibilità	Accesso per diversamente abili	Attivazione sistema di comunicazione fra gli ingressi della biblioteca centrale e la sala di prima accoglienza.	1 anno
Reference	Possibilità utilizzo banche dati on line	Attivazione abbonamenti a banche dati on line a titolo gratuito e/o a pagamento.	2 anni
	Avvio servizio on-line "Chiedi @alla tua biblioteca"	Predisposizione di un format sul sito della biblioteca per richieste da remoto.	1 anno
Raccolta locale	Completezza della raccolta	Avvio di rapporti di cooperazione con altre biblioteche del territorio.	2 anni
	Maggiore disponibilità di raccolte a scaffale aperto	Incremento del numero di documenti di interesse locale prestabili a scaffale aperto.	2 anni
	Disponibilità di strumenti di sussidio per la ricerca	Incremento degli strumenti di sussidio per la ricerca bibliografica: spogli, banche dati, copie digitali dei documenti più consultati, ecc.	2 anni
	Valorizzazione autori locali di letteratura e/o audiovideo	Realizzazione di scaffali dedicati agli autori locali di testi, documenti musicali e video.	1 anno
Periodici	Avvio edicola on line	Attivazione della consultazione on-line di alcuni periodici e/o quotidiani.	2 anni
Promozione	Multicultura	Organizzazione di percorsi specifici per lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture.	2 anni
Comunicazioni	Comunicazioni tramite e-mail e sms	Attivazione dei moduli di invio automatico delle comunicazioni per solleciti, disponibilità libri prenotati o richiesti in prestito interbibliotecario: <ul style="list-style-type: none"> - tramite e-mail - tramite sms 	1 anno 2 anni

Medi@library e Internet	Realizzazione di attività formative	Organizzazione di brevi corsi di formazione sull'utilizzo della Medialibrary e/o di altri strumenti informativi.	2 anni
Servizi on line	Accesso utenti al database prestiti personali	Attivazione del nuovo software gestionale Sebina Open Library (SOL) con possibilità per gli utenti di consultare, nel proprio spazio personale, l'archivio dei prestiti effettuati.	1 anno
	Invio ricerche in Opac alla posta elettronica personale	Attivazione del nuovo software gestionale SOL con possibilità per gli utenti di spedire al proprio indirizzo di posta elettronica i risultati delle ricerche effettuate in OPAC.	1 anno
	Bollettino novità	Realizzazione sul sito della biblioteca del link al bollettino novità.	1 anno
	Proposte di lettura e bibliografie tematiche	Realizzazione sul sito della biblioteca della pagina "Proposte di lettura/ bibliografie tematiche".	2 anni
Biblioteca ragazzi	Accesso a internet per ragazzi minori di 14 anni	Possibilità di accesso ad un numero limitato di risorse on line, controllate dalla biblioteca, sugli argomenti di maggiore interesse per i ragazzi, con particolare attenzione alle ricerche scolastiche.	2 anni
Biblioteche di quartiere	Qualificazione dei servizi bibliotecari offerti	Connotazione delle collezioni offerte attraverso la revisione degli spazi e degli arredi; rapporto con le realtà associative e i servizi che gravitano nei quartieri di riferimento.	3 anni

IL RAPPORTO CON I CITTADINI

DIRITTI E DOVERI

Diritti degli utenti

All'utente è garantito l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete e il catalogo on line. L'utente ha diritto ad essere assistito nelle ricerche dal personale della biblioteca con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente ha inoltre il diritto di esprimere i propri reclami e di esporre dei suggerimenti per il miglioramento del servizio. La biblioteca garantisce la partecipazione degli utenti, anche in forma associata, ai processi di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Doveri degli utenti

L'utente, in un'ottica di rispetto delle norme di corretta convivenza civile, dell'uso pubblico del bene bibliografico e storico artistico, ed in uno spirito di reciproca collaborazione, è tenuto a rispettare le norme di comportamento della biblioteca, i regolamenti dei servizi, il personale nell'esercizio delle sue funzioni, gli altri utenti, i luoghi bibliotecari, gli arredi e le attrezzature, comprese quelle informatiche, di cui eviterà l'uso improprio.

L'utente è tenuto ad osservare le scadenze di restituzione dei prestiti ottenuti, a comunicare tempestivamente la rinuncia ai servizi prenotati e qualsiasi variazione dei dati anagrafici dichiarati all'atto dell'iscrizione (es.: cambio di residenza, recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica).

L'utente è tenuto a rispettare il tariffario vigente.

RIMBORSI E TARIFFE

Possono essere previsti rimborsi e tariffe per la fornitura di alcuni servizi bibliotecari.

SANZIONI

L'utente che contravvenga alle norme contemplate nel Regolamento e nella Carta dei servizi della Biblioteca *Passerini-Landi*, fatti salvi ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura, potrà essere escluso temporaneamente o permanentemente dai servizi.

La Direzione si riserva di applicare sanzioni, fino all'esclusione permanente dai servizi bibliotecari e alla richiesta di allontanamento dai locali della biblioteca, nei confronti degli utenti che tengano comportamenti oltraggiosi o offensivi, ingiuriosi, indecorosi, derisori o comunque tali da arrecare grave disagio al personale nell'esercizio delle proprie funzioni e/o agli altri utenti.

Servizio di prestito e prestito interbibliotecario

L'utente con prestiti scaduti non può effettuare, in alcuna biblioteca comunale, nuovi prestiti, richieste di prestito interbibliotecario o prenotazioni, usufruire di proroghe al prestito, utilizzare il servizio medi@library e internet e altri servizi audio-video, fino all'avvenuta riconsegna dei documenti ottenuti in prestito.

Il documento danneggiato o smarrito deve essere riacquistato dall'utente. Se fuori commercio egli è tenuto a concordare con il bibliotecario la sua sostituzione.

Il documento rovinato o danneggiato rimane in possesso della biblioteca per l'espletamento delle procedure di scarto bibliografico.

La mancata restituzione comporterà l'esclusione permanente dai servizi di tutte le biblioteche del Comune di Piacenza (tale operazione sarà effettuata dopo 6 mesi di ritardo).

L'esclusione permanente è, altresì, prevista per grave e reiterato ritardo nella consegna dei documenti (ritardo di oltre tre mesi, per due volte in un anno).

Nel caso in cui l'utente richieda una nuova tessera personale di identificazione, per qualsiasi motivo, anche per causa di forza maggiore (es.: furto), egli è tenuto a risarcire la biblioteca del costo della ristampa.

Servizio medi@library e internet

È tassativamente **vietato cedere i propri codici di accesso**. Il mancato rispetto di questa disposizione comporta l'interruzione immediata della sessione e l'esclusione per 30 giorni dai servizi della biblioteca. L'esclusione riguarda sia l'utente che ha ceduto il proprio codice, che l'utente che lo ha utilizzato.

Il mancato rispetto delle norme di comportamento previste per la fruizione del servizio medi@library e internet comporta la sospensione della sessione al secondo richiamo.

La reiterazione di tali comportamenti dà luogo all'esclusione permanente dal servizio. Il mancato pagamento degli eventuali rimborsi previsti comporta l'esclusione dal servizio.

Sezione audiovisivo

Il documento danneggiato o smarrito (incluso doc. copertina dvd/cd) deve essere riacquistato dall'utente. Se il documento è fuori commercio l'utente è tenuto a concordare con il bibliotecario la sua sostituzione.

I danni arrecati alle custodie e alle attrezzature della biblioteca (lettore dvd e altri supporti) saranno rifusi dall'utente.

Sezione emeroteca-periodici

In caso di smarrimento o danneggiamento dei fascicoli prestatati l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca.

Servizio riproduzioni

Per la riproduzione dei documenti è richiesto un rimborso spese secondo le tariffe vigenti.

ASCOLTO DEGLI UTENTI

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità, per incentivare il dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la biblioteca ha istituito diverse forme di ascolto del cittadino – utente:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza svolte periodicamente per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;
- focus group periodici;
- analisi dei reclami e dei suggerimenti che giungono alla biblioteca;
- verifica delle situazioni in cui gli standard di qualità non sono rispettati;
- il Responsabile della biblioteca è disponibile al colloquio con gli utenti, previo appuntamento.

I risultati delle indagini sono resi noti agli utenti della biblioteca come ai cittadini e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Biblioteca *Passerini-Landi* è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami rispetto a disservizi riscontrati, al mancato rispetto degli impegni presi in questa Carta, o suggerimenti per migliorare i servizi erogati.

Il reclamo/suggerimento può essere presentato al Responsabile della Biblioteca *Passerini-Landi* (Via Carducci, 14, 29121 Piacenza) in forma scritta tramite:

- lettera
- fax (0523 492400)
- modulo predisposto reperibile in biblioteca presso i servizi di prestito e reference o sul sito web
(<http://passerinilandi.biblioteche.piacenza.it>)

in forma verbale:

- direttamente o telefonicamente

in forma telematica:

- tramite indirizzo di posta elettronica
(biblio.amministrazione@comune.piacenza.it)



Risposta motivata

entro 15 giorni

(nella forma richiesta dall'utente)

PROPOSTE D'ACQUISTO

Se il libro o l'audiovideo cercato non è presente in biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie.

La biblioteca mette a disposizione dell'utente un modulo per inoltrare le proposte d'acquisto.



Risposta motivata in caso di rifiuto

entro **20** giorni

(tramite telefono o posta elettronica)

DONAZIONI

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca nei casi in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione. I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici. Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.

I documenti ricevuti in dono, ad eccezione di raccolte e fondi interi, possono essere soggetti a scarto quando non rispondono più a esigenze di circolazione o di conservazione.

PRIVACY

Per ragioni tecniche la biblioteca non può garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.