

Carta dei Servizi

BIBLIOTECA LUIGI CAPUANA e Decentrate



Mineo

Città della cultura

PREFAZIONE

Care cittadine, cari cittadini,

nell'era dei libri digitali e delle biblioteche virtuali è più che mai affascinante la sfida a cui si trovano davanti la Biblioteca "Luigi Capuana" e il sistema di biblioteche del Comune di MINEO.

Una sfida che certo abbraccerebbe con entusiasmo anche Luigi Capuana. Una nuova frontiera che piacerebbe a un sindaco come Capuana, pioniere della biblioteca pubblica nella nostra città, allorquando, nel 1872, nella veste di consigliere comunale propose di istituire una con il patrimonio librario che il Comune aveva acquisito in seguito agli espropri post unitari degli ordini ecclesiastici soppressi.

Una provocazione contemporanea che le nostre biblioteche percorrono già, con la multimedialità accanto alle Cinquecentine e miniature della Sezione del Fondo Cappuccini. Cariche di tanta storia e delle ottime performance in termini di prestiti e di acquisti, le biblioteche menenine si affacciano dunque verso nuovi orizzonti. Vogliamo pensare ottimisticamente che l'e-book non sarà che un nuovo inizio. Nel contempo continuiamo a ritenere che l'accompagnamento attraverso il sapere, la memoria, la storia, la conoscenza sia un servizio di cui i cittadini hanno bisogno e a cui hanno diritto. La pubblicazione della carta dei servizi corrisponde dunque a questa esigenza: rendere disponibili al cittadino, lettore, utente tutte le informazioni utili e doverose relative al servizio bibliotecario. È un valore aggiunto che arricchisce l'accoglienza alla *Capuana* e alle altre biblioteche, le quali, oltre a essere scrigno della nostra memoria e del sapere, sono anche luoghi chiave della comunità e dell'identità di MINEO.

CARTA dei SERVIZI

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi è relativa al sistema bibliotecario del Comune di MINEO e si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca stessa e i suoi utenti.

La Carta si ispira a 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.

La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei Servizi del sistema bibliotecario il Comune di MINEO:

- 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 ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre: "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2000. Legge n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

La Carta dei Servizi è infine prevista nel Regolamento della Biblioteca Comunale (art. 5, documento approvato con delibera C.C. n. 05 del 19/01/2021) come strumento teso a indicare le modalità di erogazione e fruizione dei servizi museali e a promuovere le opportune ricerche per migliorare gli standard qualitativi.

3. MISSIONE

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini a un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale sia come strumento di acculturazione e di informazione sia come luogo della memoria collettiva, nel quale è venuto a sedimentarsi il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

La Biblioteca ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché 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 e 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.

4. I 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:

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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 o variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna a eliminare nelle sue sedi le barriere architettoniche.

4.4. 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.

4.5. 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 e una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

4.6. 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.

4.7. 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 e arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

5. LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

La Biblioteca Capuana è un servizio del Comune di MINEO gestito in forma diretta ed è tradizionalmente la biblioteca di riferimento per l'intera città. La Biblioteca collabora anche come centro di informazione e 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. L'organizzazione della Biblioteca si articola nelle seguenti strutture:

5.1. Biblioteca Capuana (Sede centrale)

Via Capuana n. 3, 95044 MINEO

La Biblioteca, istituita nel 1977 e intitolata a Luigi Capuana, è la più importante struttura bibliotecaria del territorio comunale e ha sede nell'ottocentesco Palazzo Capuana, oggetto di un intervento complessivo di restauro e di riqualificazione degli spazi.

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

5.1.1. Sezione Moderna

La Sezione Moderna è stata creata nel 1977 e conta oltre 25.000 volumi ai quali si aggiungono le opere multimediali. Ogni anno viene aggiornata e arricchita con nuovi titoli. La sua caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità.

Un bibliotecario è a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza (Servizio di *Reference*).

Nella Sezione Moderna sono disponibili:

- libri di saggistica ordinati per argomenti
- la narrativa italiana e straniera ordinata per aree linguistiche
- i grandi classici della letteratura
- romanzi e libri in lingua originale

- enciclopedie, dizionari, repertori e opere di consultazione
- materiale multimediali (CD musicali, DVD, CD-ROM) e film in VHS
- documentari ordinati per argomenti
- libri a grandi caratteri e audiolibri
- Biblioteca digitale: libri in formato e-book, PDF, TXT, RTF, WORD.

La Sezione comprende anche:

- il Settore Bambini e Ragazzi: oltre 2.000 opere a disposizione di utenti dalla prima infanzia all'adolescenza, in spazi a loro dedicati. Ricca e diversificata è anche l'offerta di film, cartoni animati e documentari, mentre sono disponibili anche riviste e giornalini. La biblioteca attiva iniziative di promozione della lettura e del libro rivolte in particolare al mondo della scuola, con incontri, animazioni, laboratori, visite guidate, giochi di lettura e proposte bibliografiche a tema;
- il Settore Periodici: la Biblioteca riceve in abbonamento periodici che offrono un ampio panorama della migliore pubblicistica nazionale. Nella Sala di lettura dei periodici sono esposti in libera consultazione alcuni quotidiani, settimanali e riviste, ordinate per materie;
- la Sala Telematica: una struttura che garantisce un accesso libero e facilitato alle risorse informative che i nuovi media rendono disponibili e che si propone come uno strumento utile alla promozione dell'uso delle tecnologie digitali. Mette a disposizione delle postazioni Internet e la possibilità di accedere alla posta elettronica, di scaricare dati su supporto rimovibile e di stampare documenti. La navigazione Internet è gratuita ed è consentita per un massimo di 1 ora al giorno, che si riduce a 30 minuti a fronte di molteplici richieste.

5.1.1.A Fondi Moderni Speciali

5.1.1.A1 Biblioteca dell'Esperanto (Prefetto Pietro Rizzo)

La biblioteca, dono degli eredi del Prefetto Pietro Rizzo nostro illustre concittadino e cultore dell'Esperanto, si configura come una biblioteca specialistica interamente dedicata a questa lingua artificiale. Scopo della lingua è di far dialogare i diversi popoli cercando di creare tra di essi comprensione e pace con una seconda lingua semplice, ma espressiva, appartenente all'umanità e non a un popolo. Un effetto di ciò sarebbe quello di proteggere gli idiomi "minori", altrimenti condannati all'estinzione dalla forza delle lingue delle nazioni più forti. Per questo motivo l'esperanto è stato ed è spesso protagonista di dibattiti riguardanti la cosiddetta democrazia linguistica. Le regole della grammatica dell'esperanto sono state scelte da quelle di varie lingue studiate da Zamenhof, affinché fossero semplici da imparare e nel contempo potessero dare a questa lingua la stessa espressività di una lingua etnica; esse non prevedono eccezioni. Anche i vocaboli derivano da idiomi preesistenti, alcuni (specie quelli introdotti di recente) da lingue non indoeuropee come il giapponese, ma in gran parte da latino e lingue romanze (in particolare italiano e francese), lingue germaniche (tedesco e inglese) e lingue slave (russo e polacco). La consistenza di questo fondo si attesta intorno ai 2.000 volumi, all'interno dei quali meritano una menzione speciale: una Bibbia, *La divina commedia*, alcune opere di Ignazio Silone, tra le quali *Fontamara*, un testo di Mao Tse Tung e una corposa serie di fumetti di *Asterix*.

5.1.1.A2 Biblioteca Croce Zimbone

La biblioteca personale è stata donata dalla figlia Anna e conserva le opere, alcuni manoscritti e carteggi, documenti vari e alcuni oggetti appartenuti allo scrittore. Croce Zimbone, uno scrittore da rivalutare. Su di lui è calato un silenzio ostinato e strumentale in espiazione dell'atroce beffa che egli "consumò" ai danni del *Corriere della sera* e di Vittore Branca (e tramite loro a tutto il Gotha ufficiale della critica letteraria italiana) spacciando alcune sue novelle come novelle inedite di Capuana e solo dopo aver ricevuto la conferma di quest'autenticità, confessò che erano proprie e che nessuno voleva pubblicarle mentre ora tutti lo cercavano per pubblicare gli inediti. Rimasta celebre la sua frase *Firmai Capuana e fu subito un successo*, ripresa da Giorgio Frasca Polara nel saggio dedicato a Croce Zimbone nel proprio volume *Cose di Sicilia e di siciliani*. All'interno della produzione letteraria di Croce Zimbone vanno menzionate le raccolte *La favola di*

Villadoro, Un gradino in più, Galeotto fu il cappotto, etc. e le riduzioni teatrali di alcune sue novelle, tra le quali spicca *La figlia del Sindaco*. Va ascritto a Croce Zimbone il merito del riordino del Fondo Capuana, lavoro poi confluito nella pubblicazione *La Biblioteca di Luigi Capuana*.

5.1.1.A3 Biblioteca Fondo Recepto

La biblioteca personale di Francesco Recepto donata dagli eredi alla Biblioteca Comunale ha una consistenza in volumi di circa 800 esemplari. Pur avendo la connotazione di una biblioteca generalista, per certi versi potrebbe esser classificata quasi come specialistica essendo la maggior quantità dei volumi afferenti alle tematiche sociali dell'Italia della seconda metà del XX secolo.

5.1.2. Sezione Antica

La Sezione Antica della biblioteca è costituita dal Fondo ex Cappuccini di particolare pregio per i preziosi volumi che si conservano.

5.1.2a Fondo ex Cappuccini

Il fondo, 3000 volumi circa, consta di incunaboli, cinquecentine e altri testi di pregio del XVII e XVIII secolo. I volumi, appartenenti in origine ai Cappuccini, alcuni anche ai Gesuiti, divennero proprietà del Comune in seguito agli espropri post unitari dei beni di enti ecclesiastici nel 1870.

Attualmente si annoverano 9 incunaboli, tra i quali spiccano una bibbia in latino e dei volumi della *Summa* di S. Tommaso d'Aquino. Numericamente consistenti le *cinquecentine*, tra le quali, in particolare, vanno menzionate opere di autori latini: Cicerone, Tacito, Lucrezio, etc. e un'edizione del *De rerum vulgarij fragmenta* (ovvero *Il Canzoniere*) di Francesco Petrarca. Tra i volumi del XVII e XVIII secolo numerosissimi i testi religiosi (salteri, missali, etc.), parecchi testi in spagnolo e alcuni dizionari plurilingue, di cui uno in dieci lingue.

5.2. POLO SAN FRANCESCO

La istituenda cittadella della cultura e delle scienze ospita all'interno della struttura in cui è allocata un gruppo di biblioteche specializzate con le opere dei 'figli di Mineo' che si sono distinti in vari campi del sapere, dalla letteratura alla filosofia, dalla meteorologia alla sismologia.

5.2.1 Biblioteca Fondazione Bonaviri

Ospita le opere a stampa e le edizioni in lingue straniere dello scrittore menenino, nonché copie dei manoscritti, dei carteggi e altri documenti, tra i quali gli articoli di giornali e riviste con le recensioni alle sue pubblicazioni.

5.2.2 Biblioteca Associazione Studi Emanuele Severino

Una sede secondaria dell'associazione ASES di Brescia è allocata in questa struttura con annessa biblioteca specializzata che conserva le opere a stampa del filosofo di discendenze menenine e quant'altro da lui prodotto nonché volumi di studi e saggi sulla sua opera.

5.2.3 Biblioteca Fondo Corrado Guzzanti

Il Fondo Corrado Guzzanti custodisce le pubblicazioni dello stesso Guzzanti e del locale Osservatorio Sismico tra i primi in Italia, nonché vari volumi e riviste di sismologia e meteorologia mondiali degli inizi del secolo scorso.

5.2.4 Biblioteca Parnaso Siculo

Mineo e la letteratura: storia di un lungo connubio. Da Matteo Zupparado ad Antonius Biaxander Flaminius, da Paolo Maura ai poeti contadini, dai Capuana a Giuseppe Blandini e Croce Zimbone, da Gino Raya a Giuseppe Bonaviri. La biblioteca custodisce le pubblicazioni dei nostri concittadini.

6. I SERVIZI E LE ATTIVITÀ 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.biblioteca.capuana.mineo.it. È inoltre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi alle singole sedi.

6.1. 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 delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

6.2. Prestito

Per utilizzare il servizio di prestito occorre iscriversi presentando un valido documento di riconoscimento. L'iscrizione dei bambini e dei ragazzi fino a 17 anni d'età è subordinata alla presentazione di un modulo precompilato riportante i dati anagrafici compreso il codice fiscale del minore richiedente oltre al documento di identità e alla firma dei genitori. La tessera di iscrizione è gratuita per tutti coloro che risiedono a MINEO ed è utilizzabile nella Biblioteca Capuana e nelle Biblioteche Decentrate. Per i non residenti nel Comune di MINEO è possibile accedere al servizio di prestito attraverso il rilascio di una tessera d'iscrizione temporanea con le modalità previste all'art. 23 del Regolamento.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere in prestito contemporaneamente fino a **2 libri e 2 opere multimediali** a scelta tra DVD, audiolibri, Cd-Rom, Cd-musicali.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali.

È possibile rinnovare, anche telefonicamente e via mail, il prestito dei libri per altri 30 giorni e il prestito dei materiali multimediali per ulteriori 3 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute 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.

In caso di reiterati ritardi nella riconsegna, il soggetto può essere escluso dal prestito per un periodo che può variare dai sei (6) mesi a un (1) anno.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito l'utente è tenuto al riacquisto di una nuova copia dell'opera o a risarcire la biblioteca con la somma in denaro necessario per il suo reintegro nel patrimonio dell'istituzione.

Presso la Biblioteca Capuana è disponibile il servizio di prenotazione delle opere già in prestito.

6.3. 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 ed è subordinato al rimborso delle spese postali.

6.4. 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. Un bibliotecario è a disposizione del pubblico presso il servizio di consulenza della Sezione Moderna e delle Decentrate. È attivo il servizio gratuito online "Chiedi al Bibliotecario" studiato per offrire risposte a quesiti di natura bibliografica e indicazioni sulle strategie di ricerca, oltre a informazioni sui servizi bibliotecari della Biblioteca Capuana.

6.5. I cataloghi

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato, consultabile anche nel sito della Biblioteca Capuana. 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. È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente in una delle biblioteche del sistema, ma anche se è in prestito e fino a quando.

6.6. Servizi on line

Consultando il sito della Biblioteca (www.biblioteca.capuana.mineo.it) è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale e nei cataloghi speciali;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è in prestito;
- controllare le scadenze dei propri prestiti ed effettuare rinnovi;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- avanzare proposte d'acquisto di libri e materiale multimediale;
- iscriversi alla newsletter della Biblioteca;
- consultare bibliografie su specifici argomenti e accedere alla Biblioteca Digitale dove sono disponibili e-book, audiolibri, libri in formato PDF, anche in lingua originale;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche.

6.7. Servizi di riproduzione

Nelle diverse sedi è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà delle biblioteche, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

Presso la Biblioteca Capuana si effettuano su richiesta riproduzioni fotografiche e riproduzioni in formato digitale, stampe da scanner e da dispositivi multimediali. Le riproduzioni in formato digitale possono essere trasmesse per via telematica.

Servizio scansione immagini: puoi digitalizzare le tue fotografie, diapositive e pellicole per rivivere i ricordi più belli. Lo scanner è disponibile su appuntamento. Il personale della biblioteca fornisce indicazioni, suggerimenti e supervisiona le operazioni. Puoi riversare l'archivio digitale così creato sulla tua chiavetta USB o su DVD, se preferisci puoi riceverlo via posta elettronica.

I servizi di riproduzione sono a pagamento. La tabella delle tariffe è disponibile presso la distribuzione della stessa istituzione e consultabile nel sito: www.biblioteca.capuana.mineo.it.

6.8. Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librarie e multimediali non possedute dalle biblioteche, compilando il modulo di richiesta disponibile presso ogni biblioteca oppure trasmettendo il modulo on line disponibile nel sito www.biblioteca.capuana.mineo.it.

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

6.9. Attività didattica e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 17 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età; laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura; realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche; conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore. Con CapuanaJunior (consultabile nel sito www.biblioteca.capuana.mineo.it) la Biblioteca presenta l'insieme delle proposte e dei servizi rivolti al mondo della scuola e alle famiglie e i principali eventi cittadini ai quali partecipa attivamente.

6.10. Visite guidate per le scuole

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e alla conoscenza del patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca prescelta. In occasione della visita guidata è possibile distribuire le tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono qualora gli insegnanti abbiano fatto pervenire alla biblioteca almeno tre giorni prima gli elenchi completi di dati anagrafici e

numeri di telefono. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

Le istruzioni e i moduli scaricabili sono disponibili nel sito:
www.biblioteca.capuana.mineo.it

6.11. 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 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 e altre iniziative editoriali.

6.12 Tirocini, stages, progetti scuola-lavoro, affiancamento e perfezionamento biblioteconomico.

Il sistema bibliotecario comunale oltre a ospitare tirocini, stages, progetti alternanza scuola-lavoro in convenzione con altre istituzioni (Università e Scuole) che prevedono la copertura assicurativa per i soggetti inviati e ospitati nelle nostre strutture, nell'ottica di servizio alla comunità locale (Comune=Scuola) istituisce gratuitamente seminari di biblioteconomia e attiva periodi di affiancamento alle varie

figure professionali della biblioteca e perfezionamento all'esercizio delle stesse riservati ai giovani menenini iscritti ai corsi di laurea in Beni Culturali e Biblioteconomia o a coloro che vogliano intraprendere un'esperienza lavorativa in questo settore, a condizione che ogni soggetto accenda una polizza assicurativa personale per la durata della frequenza della struttura.

7. ORARI DI APERTURA

STRUTTURE SEDI ORARIO

Biblioteca Capuana

Sezione Moderna

Via Capuana, 3

95044 Mineo

Tel. 0933 983056

ORARIO INVERNALE 01 Ottobre - 31 Maggio	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì		14.30 – 19.30
Martedì	09.30 – 12.30	15.15 – 18.45
Mercoledì	09.30 – 13.30	
Giovedì	09.30 – 12.30	15.15 – 18.45
Venerdì		14.30 – 19.30

ORARIO ESTIVO 01 Giugno - 30 Settembre	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	09.30 – 13.30	
Martedì	09.30 – 13.30	17.15 – 19.45
Mercoledì	09.30 – 13.30	
Giovedì	09.30 – 13.30	17.15 – 19.45
Venerdì	09.30 – 13.30	

Sezione Antica

Vedi orari sezione moderna

Biblioteche Polo San Francesco

Largo San Francesco, 3

95044 MINEO

Tel. 0933/ numero da assegnare

(orari da definire all'apertura della sede decentrata)

Orari

Gli orari di apertura sono esposti all'ingresso delle singole sedi e consultabili nei siti:

www.biblioteca.capuana.mineo.it

www.comune.mineo.ct.it

8. RAPPORTI CON I CITTADINI

8.1. 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 ogni 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.

8.2. 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 di ogni sede (vedi singolo indirizzo); agli uffici e alla Direzione della Biblioteca Capuana Via Capuana, 3; tel. 0933 983056, email: biblioteca.capuana@comune.mineo.ct.it); agli uffici URP del Comune Piazza Buglio, 40; tel. 0933989080, mail: urp@comune.mineo.ct.it).

È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili presso le sedi indicate oppure all'indirizzo: www.biblioteca.capuana.mineo.it. Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

8.3. 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.

8.4. Diritti e doveri

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

Il Comune di Mineo:

assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e si premura di 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.

I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

9.1. 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 Capuana e delle decentrate individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale 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.

9.2. 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.

9.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca Capuana e decentrate 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:

STRUTTURA N. ORE SETTIMANALI DI APERTURA

Biblioteca Capuana

Sezione moderna Media: 26 ore settimanali

Biblioteca Capuana

Sezione Antica Media: 26 ore settimanali

Sala telematica

Media: 26 ore settimanali

Biblioteche POLO San Francesco

Media: da definire presumibilmente coincidente con quella della sede centrale

9.2.2. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

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

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi 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 garantiti agli utenti

a) Servizio di prestito e consultazione

ATTIVITÀ/SERVIZIO INDICATORE STANDARD GENERICO

Servizio di prestito e consultazione in sede

Costo del servizio:	Gratuito
Iscrizione al prestito Tempo di rilascio della tessera:	Immediato
Prestito dei documenti a scaffale aperto	
Tempo di registrazione del prestito:	Immediato
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni (Biblioteca Capuana)	
Tempo di attesa	Non superiore ai 15 minuti

Prestito interbibliotecario (Biblioteca Capuana)

Tempo di inoltro della richiesta: Non superiore ai 3 giorni lavorativi

Costo del servizio: Spese di spedizione

Proposte d'acquisto

Percentuale di accoglimento: Non inferiore al 50 %

Incremento patrimonio

Numero nuove acquisizioni all'anno: Almeno 1000 volumi

Iscrizione alla Sala telematica

Tempo di rilascio della tessera: Immediato, nel rispetto della normativa vigente in materia di navigazione in Internet

*b) Servizio di informazione, consulenza e promozione***Servizio di informazione**

Accessibilità: Orario di apertura

Servizio di consulenza bibliografica (Biblioteca Capuana)

Accessibilità: Orario di apertura

Servizio di consulenza bibliografica (Polo San Francesco)

Accessibilità: Orario di apertura

Navigazione in Internet (Sala telematica)

Tempo sessioni di lavoro: Gratuito a tempo su prenotazione

Navigazione in Internet (Biblioteche decentrate)

Tariffa/Accessibilità: Gratuito a tempo su prenotazione

Visite guidate

Gratuite su prenotazione

Visite guidate per scolaresche

Gratuite da Lunedì a Venerdì su prenotazione

Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi

Gratuito su prenotazione

Attività culturali

Gratuito* su prenotazione

*c) Servizio di riproduzione***Servizio di fotocopiatura** Tempo di attesa: Immediato**Servizio interno di riproduzione fotografica** (Biblioteca Capuana)

Tempo di attesa: Non superiore a 7 giorni lavorativi

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

• Segnaletica informativa interna ed esterna	• Presente
• Servizi igienici	• Presenti
• Ascensore	• NON Presente
• Servizi guide a stampa	• Presenti
• Rivendita pubblicazioni	• Presente
• Sussidi alla visita	• Presenti e gratuiti
• Punto di accoglienza (Reception)	• Presente

- Presenza di un operatore al Servizio di Reception con compiti anche di centralino

- Presente orario di apertura

9.2.4. 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 a una ottimale fruizione dei servizi.

BIBLIOTECA CAPUANA	TELEFONO	INDIRIZZO E-MAIL
Reception	0933 983056	biblioteca.capuana@comune.mineo.ct.it
Direzione	0933983056 / 989059	aldo.fichera@comune.mineo.ct.it
Servizi bibliotecari 0933983056		

BIBLIOTECHE POLO SAN FRANCESCO TELEFONO INDIRIZZO E-MAIL (da definire)

9.3. 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 nel rispetto della diversità linguistica e della multiculturalità;
- incrementare l'acquisto dei libri a grandi caratteri e degli audiolibri;
- incrementare gli spazi destinati alla Sezione Ragazzi;
- 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;
- 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.

10. 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.

10.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

La Biblioteca predispone 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 ed elaborare strategie di intervento e di sviluppo.

Una sintesi dei dati statistici più significativi sarà disponibile sul sito www.biblioteca.capuana.mineo.it

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

10.2. 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.