Carta dei Servizi della Biblioteca musicale "L.Bettarini"

1. PREMESSA

1.1 Finalità della Biblioteca musicale "L.Bettarini".

La Biblioteca musicale "Luciano Bettarini" ha lo scopo di conservare, sviluppare, valorizzare e gestire il patrimonio bibliografico e documentale della Scuola comunale di musica "G.Verdi" e di metterlo a disposizione di docenti, studenti e in genere di chi ne faccia richiesta.

1.2 Carta dei Servizi e Regolamento.

La Biblioteca musicale "Luciano Bettarini" è dotata di una Carta dei Servizi e di un Regolamento, approvati e modificabili dal Consiglio d'Istituto su proposta del Bibliotecario. La Carta dei Servizi, sulla base del Regolamento, descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca e le norme che regolano la loro fruizione. Essa viene periodicamente revisionata e aggiornata.

1.3 Cooperazione.

La Biblioteca musicale "Luciano Bettarini" è una biblioteca pubblica e aderisce al Sistema bibliotecario provinciale pratese. Al fine di garantire un servizio qualificato e il maggiore accesso possibile all'informazione necessaria ai suoi utenti, aderisce al Sistema bibliotecario provinciale pratese.

1.4 Direzione

La responsabilità dell'organizzazione e del funzionamento della biblioteca è affidata al bibliotecario incaricato in base alla relativa graduatoria d'istituto o a quello assegnato dall'Amministrazione Comunale.

1.4 Raccolta documentaria.

1.4.1. La collezione della Biblioteca è costituita da volumi, partiture, spartiti, periodici, risorse elettroniche e documenti su qualunque supporto la cui acquisizione sia ritenuta opportuna per soddisfare le esigenze della didattica e della ricerca.

1.4.2. Il materiale documentario cartaceo è collocato perlopiù a scaffale aperto e direttamente accessibile agli utenti. Laddove esigenze logistiche lo rendano inevitabile, parte del materiale può essere collocata a magazzino. La collocazione dei volumi è per materia secondo la Classificazione Decimale Dewey. Alcuni fondi, provenienti da collezioni preesistenti, possono essere collocati con criteri diversi.

1.4.3 Gli acquisti di libri, testi musicali, materiale audiovisivo e didattico vengono effettuati su proposta del bibliotecario al Coordinatore Didattico. Questi ha facoltà di fornire annualmente indirizzi di acquisto e di stabilire la dotazione economica della biblioteca.

2. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA

L'orario di apertura al pubblico è il seguente: martedì dalle 9 alle 13 e dalle ore 14 alle ore 18.30; giovedì dalle 9 alle 13.00. E' prevista la chiusura durante il periodo natalizio e nel mese di Agosto al fine di poter effettuare attività di controllo e riordino del materiale documentario. In caso di chiusura della Biblioteca o di sospensione dei servizi per qualunque motivo, ne viene dato tempestivo avviso.

3. ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

L'accesso alla Biblioteca è consentito solo negli orari di apertura o comunque in presenza del Bibliotecario o del suo assistente. Ciò vale per chiunque, insegnanti compresi, ad esclusione dei docenti che debbano utilizzare la biblioteca per esigenze didattiche.

4. SERVIZI

La Biblioteca eroga i seguenti servizi:

1. Servizio di consultazione in sede;
2. Servizio di prestito esterno;
3. Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery;
4. Servizio di informazione bibliografica;
5. Servizio di riproduzione;
6. Prestito strumenti musicali;
7. Aule per esercitazioni individuali.

4.1 Servizio di consultazione in sede.

4.1.1. Alle sale di consultazione hanno accesso gli studenti, i docenti e tutti coloro che desiderino utilizzarne i servizi nel rispetto del Regolamento.

4.1.2. Nelle sale sono a disposizione degli utenti delle postazioni informatizzate accessibili tramite autenticazione per la consultazione dell'OPAC del Sistema Bibliotecario Pratese e delle risorse elettroniche cui la Biblioteca ha accesso.

4.1.3. I libri e le riviste prelevati per la consultazione non possono essere portati fuori dalla sala e devono essere lasciati nelle medesime condizioni in cui sono stati presi. La ricollocazione a scaffale dei materiali utilizzati per la consultazione è a cura del personale della Biblioteca.

4.1.4. Nelle sale di consultazione, in prossimità dei posti di studio, sono installate delle prese elettriche che gli utenti possono utilizzare per alimentare notebook di loro proprietà, qualora il loro uso sia necessario per le attività di studio e ricerca.

4.2 Servizio di prestito esterno.

4.2.1. La biblioteca della Scuola di musica fa parte del Sistema urbano di pubblica lettura e come tale mette gratuitamente a disposizione di tutta la cittadinanza i propri servizi, fermo restando il privilegio degli iscritti e degli insegnanti della Scuola.

4.2.2. Hanno diritto al prestito esterno tutte le categorie di utenti indicate al punto 4.1.1. Il prestito è personale. Il ritiro dei libri può essere effettuato da persona diversa dall'interessato, purché si presenti munita di delega, di un documento di identità (anche in fotocopia) del richiedente e di un documento di identità proprio. La presentazione del documento di identità non è necessaria se la delega è stata firmata in presenza del bibliotecario addetto al servizio Prestito.

La restituzione può essere effettuata da persona diversa dal richiedente.

4.2.3. Durata del prestito:

Di norma gli utenti non possono detenere in prestito contemporaneamente più di tre esemplari di materiale a stampa e tre incisioni sonore (dischi in vinile, CD, VHS) . Per i

volumi la durata massima del prestito è di un mese, per spartiti e partiture è di quindici giorni, per le incisioni sonore è di dieci giorni.

4.2.4. Il prestito è rinnovabile solo per i volumi, a condizione che il rinnovo venga registrato entro la scadenza del prestito in corso e che per il volume non siano in corso prenotazioni da parte di altri lettori.

4.2.5. I materiali ottenuti in prestito devono essere restituiti nelle medesime condizioni in cui sono state presi. Chi non restituisca il materiale avuto in prestito o lo restituisca danneggiato è tenuto a sostituirlo con un esemplare integro della medesima edizione o a rifondere alla Biblioteca i costi sostenuti per sostituirlo.

4.2.6. La mancata restituzione del materiale alla scadenza del prestito è motivo di esclusione da tutti i servizi [prestiti, rinnovi, prenotazioni, servizi interbibliotecari] per un periodo di tempo corrispondente al periodo di ritardo.

4.2.7. Per motivi didattici, scientifici o di trattamento amministrativo, la Direzione della Biblioteca può disporre l'anticipata restituzione delle opere in prestito.

4.2.8. Salvo temporanee ulteriori esclusioni dal prestito disposte dal Consiglio di Biblioteca e dalla Direzione della Biblioteca per motivi didattici, scientifici, di consultazione e di conservazione, sono esclusi dal prestito esterno: i periodici, i materiali documentari e statistici, le opere a stampa edite da più di un secolo al momento della richiesta, le opere considerate di consultazione, le opere rare e di pregio, le microedizioni, le pubblicazioni a fogli mobili.

4.3 Servizio di prestito interbibliotecario e document delivery

4.3.1 Richieste di prestito e fornitura di documenti ad altre biblioteche.

4.3.1.1 Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti [document delivery] viene espletato permette di richiedere ad altre biblioteche italiane libri e copie di articoli non posseduti dalla Biblioteca musicale.

4.3.1.2 Hanno diritto di usufruire dei servizi interbibliotecari gli utenti indicati al punto

4.3.1.3 Le richieste vanno inoltrate preferibilmente via e-mail all'indirizzo scuola.verdi@comune.prato.it o presentate direttamente al Bibliotecario.

Nelle richieste dovranno essere forniti cognome, nome, indirizzo e numero di telefono. In assenza di queste informazioni non si darà corso alla richiesta.

4.3.1.4 Ogni utente può inoltrare fino a tre richieste contemporaneamente. Ulteriori richieste potranno essere presentate una volta che le precedenti saranno state evase.

4.3.1.5 L'Ufficio Prestito Interbibliotecario avviserà tempestivamente l'utente dell'arrivo del documento tramite posta elettronica o con le modalità indicate dall'utente al momento della richiesta. La durata del prestito dei volumi così ottenuti è stabilita dalla biblioteca prestante. I volumi vengono concessi in prestito a domicilio, salvo esplicita indicazione contraria della biblioteca prestante, mentre le fotocopie di articoli restano in possesso dell'utente. La ritardata restituzione di un volume ottenuto tramite prestito interbibliotecario comporta la sospensione da tutti i servizi [prestito, rinnovi, servizi interbibliotecari] per un

numero di giorni pari al ritardo. In ogni caso l'utente è tenuto a restituire il volume nello stesso stato di conservazione in cui lo ha ricevuto. In caso contrario dovrà sostituirlo con altro esemplare nuovo o rifondere alla Biblioteca i costi sostenuti per sostituirlo.

4.3.1.6 Il servizio è gratuito. Le eventuali spese richieste da parte delle biblioteche prestanti per l'erogazione del servizio sono a carico del richiedente (anche nel caso in cui questi, debitamente informato, non abbia preso visione dell'opera). Il mancato rimborso delle spese comporta la sospensione da tutti i servizi [prestito, rinnovi, prenotazioni, servizi

interbibliotecari] fino al saldo del debito.

4.3.2 Richieste da parte di altre biblioteche.

4.3.2.1 Le richieste vanno inoltrate preferibilmente via e-mail all'indirizzo scuola.verdi@comune.prato.it In alternativa possono essere inoltrate via fax o per posta.

4.3.2.3 Il prestito dei volumi è di 30 giorni, comprensivi dei tempi necessari per la spedizione ed è rinnovabile a condizione che il rinnovo venga richiesto entro la scadenza del prestito in corso e che per il volume non siano in corso prenotazioni da parte di altri utenti.

Le copie di articoli verranno inviate via fax o via posta prioritaria.

4.3.2.4 I volumi inviati in prestito interbibliotecario possono essere concessi in prestito a domicilio sotto la responsabilità della biblioteca richiedente. In ogni caso i volumi devono essere restituiti nello stesso stato di conservazione in cui sono stati inviati. In caso contrario la biblioteca richiedente dovrà provvedere a sostituirli con altri esemplari nuovi o rifondere alla Biblioteca di Ateneo i costi sostenuti per sostituirli.

4.3.2.5 Sono escluse dal prestito interbibliotecario tutte le opere escluse dal prestito esterno [cfr. punto 4.2.8].

4.4 Servizio di informazione bibliografica .

4.4.1. Presso la Biblioteca è possibile l'interrogazione di basi di dati bibliografiche locali e remote e la consultazione di cataloghi in linea, repertori e in generale di risorse disponibili su Internet.

L'accesso a Internet da parte degli studenti sarà disciplinato da apposito regolamento allegato alla Carta dei Servizi.

4.4.2 Hanno diritto al servizio di informazione bibliografica gratuito e con l'assistenza del personale della Biblioteca tutte le categorie di utenti indicate al punto 4.1.1 .

La consultazione avviene previo appuntamento, in modo da garantire la disponibilità di un addetto ad assistere l'utente nella ricerca e nel recupero delle informazioni.

4.4.3. Agli utenti che fossero già autonomi nella interrogazione delle risorse succitate, sono messi a disposizione delle postazioni attrezzate per la ricerca in linea.

4.4.4. La Biblioteca riceve copia in microfiches delle tesi di laurea. Esse sono inserite in un apposito catalogo e, nel caso sia stata concessa l'autorizzazione dall'autore, sono consultabili, su appuntamento, presso l'Ufficio Catalogazione Tesi. In ogni caso la consultazione è concessa esclusivamente per motivi di ricerca. L'eventuale uso di informazioni tratte dalle tesi di laurea comporta l'obbligo di citare la fonte.

4.5. Servizio di fotocoproduzione.

4.5.1. Il servizio di riproduzione delle opere a stampa è a cura e a carico dell'utente.

4.5.2. La riproduzione è consentita nei limiti previsti dalla normativa vigente sulla tutela del diritto d'autore.

4.5.3. L'utente si assume ogni responsabilità per l'uso che verrà fatto delle fotocoproduzioni, essendo severamente vietata qualsiasi successiva riproduzione o pubblicazione per uso commerciale o per altro scopo, a norma delle vigenti disposizioni.

4.5.4. E' consentita esclusivamente la riproduzione del materiale posseduto dalla biblioteca.

4.5.5. La riproduzione è consentita unicamente a scopo di studio e in luogo del prestito del materiale stesso o della sua manuale trascrizione.

4.5.6. E' escluso dalla riproduzione tutto il materiale raro, di pregio e deteriorabile.

4.6 Prestito degli strumenti musicali

4.6.1 La Scuola mette a disposizione degli allievi in regola con l'iscrizione che ne facciano richiesta un certo numero di strumenti musicali. Lo scopo è quello di consentire ai principianti di prendere pratica con lo strumento e di verificare il proprio effettivo interesse prima di procedere all'acquisto personale. A tale scopo verranno privilegiati gli iscritti al primo anno di strumento.

4.6.2 Gli iscritti che intendono avvalersi del prestito strumenti o delle aule per esercitazione individuale dovranno corrispondere una tariffa mensile determinata annualmente dall'Amministrazione Comunale.

4.6.3 Gli utenti sono personalmente responsabili del buon utilizzo degli strumenti loro affidati. A tale scopo sono tenuti a verificare lo stato del materiale al momento della presa in consegna e a segnalare eventuali difetti o anomalie. La sostituzione delle parti deteriorabili (corde, ance, imboccature, ecc.) durante il periodo di prestito è a carico degli utenti come pure la riparazione di eventuali danni arrecati nel medesimo periodo o la sostituzione dello strumento irrimediabilmente danneggiato con altro uguale o di caratteristiche analoghe.

4.6.4 In considerazione della frequente discrepanza fra il numero delle richieste e la disponibilità di strumenti, la concessione in prestito è effettuata a discrezione del Coordinatore Didattico o del suo incaricato. Gli utenti sono comunque tenuti a riconsegnare il materiale in uso a richiesta del Coordinatore Didattico e o del Bibliotecario.

4.7 Aule per esercitazione individuale

4.7.1 La Scuola mette a disposizione degli iscritti che non abbiano la possibilità di esercitarsi a domicilio alcune aule dotate di strumentazioni didattiche quali percussioni o pianoforti. La disponibilità di queste aule è comunque subordinata alle esigenze didattiche.

4.7.2 Gli iscritti che intendono avvalersi delle aule per esercitazione individuale dovranno corrispondere una tariffa mensile determinata annualmente dall'Amministrazione Comunale. Il versamento di tale quota dà unicamente diritto ad essere iscritti nell'elenco degli ammessi a tale uso senza peraltro garantire il diritto di prenotazione o disponibilità dell'aula al momento della presentazione dell'interessato in portineria.

4.7.3 Gli utenti sono personalmente responsabili del buon utilizzo delle strumentazioni didattiche. A tale scopo sono tenuti a verificare lo stato del materiale al momento della presa in consegna e a segnalare eventuali difetti o anomalie.

5. FORME DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI.

5.1 Gli utenti possono formulare proposte di acquisto di libri o di altro materiale non posseduto dalla Biblioteca mediante segnalazione scritta, o tramite l'apposito modulo di richiesta disponibile sul sito web della Biblioteca. Sarà cura del Bibliotecario sottoporre – ove opportuno - le proposte così pervenute al vaglio dei docenti delle diverse aree disciplinari e, previa loro approvazione, dare corso all'acquisizione.

6. NORME PER GLI UTENTI

6.1 La Biblioteca è luogo comune di studio e ricerca. Nessuno può entrare o trattenersi per altri motivi e ognuno deve osservare il silenzio. Nei locali della Biblioteca non è permesso discorrere, studiare in comune, servirsi in due o più persone di un medesimo libro, leggere giornali, utilizzare telefoni cellulari, mangiare, consumare bevande (tranne acqua da contenitori richiudibili) o disturbare la tranquillità dello studio in qualunque modo.

6.2 E' vietato occupare più di un posto.

6.3 In tutti i locali della Biblioteca è proibito fumare.

6.4 E' inoltre vietato l'uso delle prese elettriche per usi indipendenti dalle attività connesse allo studio [es. alimentazione di telefoni cellulari o di altre apparecchiature].

6.5 Chi trasgredisca le norme contenute in questa Carta dei Servizi viene immediatamente escluso dall'accesso alla sala.

In caso di infrazioni particolarmente gravi è inoltre previsto che la Direzione della Biblioteca provveda alla sospensione da tutti i servizi erogati.

7. RAPPORTO CON GLI UTENTI.

7.1 Durante il servizio il personale addetto al pubblico è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni telefoniche si qualifica almeno con il proprio cognome e con il nome dell'ufficio di appartenenza.

7.2 Il personale si impegna a fornire agli utenti tutte le informazioni relative all'organizzazione della Biblioteca e necessarie per un suo corretto uso (regolamento, servizi erogati, modalità di consultazione del catalogo in linea, collocazione dei volumi...).

7.3 Nell'espletare il proprio servizio, il personale della Biblioteca si impegna a tenere un atteggiamento professionalmente corretto e scevro da pregiudizi di qualsiasi natura.

7.4 La Biblioteca cura la comunicazione con gli utenti attraverso tutti gli strumenti disponibili (bacheca degli avvisi, sito Web, liste di distribuzione elettroniche...).

7.5 La Direzione della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi in considerazione di singole situazioni e particolari necessità.

8. EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO.

8.1 Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

8.2 Gli standard professionali di servizio sono rispettati, o comunque perseguiti.

8.4 Tutti i servizi della Biblioteca sono costantemente monitorati al fine di verificarne la qualità secondo criteri di efficacia e di efficienza. La Biblioteca periodicamente rende pubblici i risultati dell'applicazione di indicatori di rendimento secondo standard internazionali.

9. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

9.1 La biblioteca predispone dei moduli, rivolti agli utenti, per acquisirne il giudizio sulla qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sul servizio fornito.

9.2 Gli utenti possono presentare suggerimenti, richieste di acquisto utilizzando un'apposita modulistica disponibile on line sul sito web della biblioteca, cui si darà risposta entro 30 giorni. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

9.3 La biblioteca annualmente rende pubblici i dati sui risultati di servizio previsti dalla Carta nonché i risultati delle eventuali rilevazioni per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate. In maniera analoga dà comunicazione di eventuali modifiche apportate alla Carta medesima.

STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI BIBLIOTECA

Aspetti rilevanti della qualità del Servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità	Conseguenze del mancato rispetto degli standards
Puntualità del servizio	Iscrizione	Nessun di tempo tra la consegna del modulo e l'iscrizione	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato
	Prestito locale	Intervallo per la consegna del materiale da 5 minuti se il libro è in sala consultazione a 2 giorni se il libro è in depositi esterni.	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato
	Prestito interbibliotecario	Nessun intervallo di attesa per l'inoltro della richiesta.	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato.
	Ricerche bibliografiche on line	Attesa tra la richiesta e la risposta Max 2 giorni	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico 16 h e 30 m	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato
	Utilizzo delle dotazioni tecnologiche	Nessuna attesa tra la richiesta e la risposta	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato
Capacità di risposta	Acquisto opere richieste dagli utenti	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: max 50 giorni	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato

PRESTITO STRUMENTI E DISPONIBILITA' AULE PER ESERCITAZIONE

Aspetti rilevanti della qualità del Servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità	Conseguenze del mancato rispetto degli standards
Prestito degli strumenti	Intervallo di attesa tra la richiesta e la fornitura	Immediata, se il materiale è disponibile	Lo standard deve essere obbligatoriamente assicurato
Utilizzo aule per esercitazione		Compatibilmente la disponibilità	Sostituzione dell'aula con altra idonea.

SCHEMA DI RILEVAMENTO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Domande	Risposte
Come giudica nel complesso, in una scala da 1 a 10, i servizi forniti dalla Biblioteca musicale?	
In base alla sua percezione, quali sono i punti di forza della Biblioteca musicale?	
Analogamente, quali sono i punti di attenzione sui quali la Biblioteca dovrebbe maggiormente concentrarsi?	

11. RECLAMI

11.1 Con riferimento agli standard di cui sopra, è assicurata agli utenti una procedura per presentare reclami o osservazioni nel caso in cui essi ritengano di avere riscontrato livelli di qualità inferiori a quelli previsti. Tramite il modello di segnalazione è possibile informare il Dirigente di Area su eventuali disservizi. L'ufficio competente effettuerà i necessari controlli e darà risposta all'interessato entro 20 giorni in forma scritta.

11.2 Il reclamo va presentato per iscritto e va inoltrato a:

**Comune di Prato Scuola di
musica "G. Verdi"
"Responsabile Reclami"
Via Santa Trinita 2 - 59100 Prato.**

Modello per il reclamo/segnalazione

Cognome.....	Nome	Tel.....
cell.....		
Cap	Città	Provincia
.....via/p.za.....		n.....

motivo del reclamo:	
---------------------	--

Reclamo riguardante	%o segreteria	%o biblioteca	%o lezioni	%o altro
---------------------	---------------	---------------	------------	----------

Avanzamento pratica	Data spedizione reclamo.....	Data ricezione reclamo.....	Data individuazione responsabile.....	Termine chiusura pratica.....
---------------------	------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------

DATA _____

FIRMA