



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **DELLA**

### **BIBLIOTECA COMUNALE “LIBERATO CERIALE”**

#### **DI BUDONI**

#### **Che cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca comunale**

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale “Liberato Ceriale” descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti. Nella Carta dei Servizi vengono predefiniti e resi noti all'esterno i “principi fondamentali” ai quali si ispirano le attività della Biblioteca:

- 1) i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività;
- 2) gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
- 3) la valutazione, cioè i meccanismi approntati a verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;

#### **Riferimenti Normativi**

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana. La Biblioteca osserva inoltre la normativa nazionale e regionale in materia di biblioteche, e i propri regolamenti.

#### **Finalità e missione della Biblioteca comunale**

La Biblioteca è un servizio del Comune di Budoni gestito dal Comune in forma diretta, sia con dipendenti comunali sia attraverso il personale del servizio civile e del servizio civico, quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, crescita e sviluppo culturale e

professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio.

La Biblioteca Comunale di Budoni, quale centro informativo locale, fin dalla sua costituzione nel 1984 e successiva apertura al pubblico nel 1990, si configura sia come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, sia come biblioteca di documentazione e di conservazione per quanto riguarda il Comune di Budoni ed il suo territorio. La Biblioteca Comunale di Budoni "Liberato Ceriale" aderisce al Consorzio per la Pubblica Lettura "Sebastiano Satta" di Nuoro.

La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Svolge servizi di documentazione sul territorio di riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

## **STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Sede**

La Biblioteca Comunale "Liberato Ceriale" ha una localizzazione facilmente raggiungibile in un edificio riconoscibile, facendo parte della sede municipale in Piazza Giubileo. La sede della biblioteca ha parziali barriere architettoniche, è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adatte al pubblico adulto e ai bambini, è dotata di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono luminosi, confortevoli, accoglienti e funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi lavoro e servizi al pubblico viene ampiamente perseguito: al piano terra c'è la reception, l'emeroteca, la sala ragazzi e le postazioni internet; nell'ampio spazio del piano superiore c'è la Sezione Sardegna, la Sala Lettura e Consultazione

### **Raccolte documentarie e multimediali e loro organizzazione**

Il patrimonio della Biblioteca Comunale di Budoni è costituito da: materiale librario moderno, periodici e documenti multimediali (VHS, DVD, CD audio, CD rom, e audiolibri). Le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità del servizio.

Le procedure di catalogazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute, fanno riferimento alle norme di biblioteconomia.

L'incremento del patrimonio documentario e multimediale deriva dall'acquisto di libri, periodici, documenti multimediali effettuato sulla base della disponibilità di bilancio e, fino ad oggi, di trasferimenti regionali. Entro questo limite, la Biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti.

Inoltre accetta donazioni di materiali, limitatamente ad opere recenti, oppure libri antichi, rari o di collezione.

### **Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

Le risorse umane operano in piena autonomia, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base delle risorse e degli obiettivi forniti dall'Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'Ente Locale assume, garantendo interventi organici e regolari.

## **PRINCIPALI SERVIZI EROGATI**

### **Lettura, consultazione e studio in sede**

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito.

Il patrimonio documentario e multimediale della Biblioteca Comunale di Budoni può essere consultato in modo immediato da parte dell'utente direttamente sugli scaffali ("scaffale aperto") o ricercato sul catalogo computerizzato dagli operatori della biblioteca. La biblioteca comunale raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La biblioteca comunale organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari.

Nella biblioteca comunale non vi sono limitazioni allo studio con libri propri.

### **Prestito documenti. Servizio di prestito domiciliare**

Il servizio di prestito è libero e gratuito, ed è assicurato a tutti i cittadini residenti e non residenti nel Comune di Budoni. Al momento dell'iscrizione, viene rilasciata la tessera della biblioteca a coloro che si iscrivono al servizio, dopo aver preso visione dei Regolamenti di funzionamento.

L'*iscrizione* avviene tramite presentazione di un documento di identità valido. Per i minori di diciotto anni si rende necessaria la sottoscrizione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. Disabili e degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

La tessera, strettamente personale, è contraddistinta da un numero d'ordine e deve essere esibita al momento del prestito. In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale l'interessato deve dare immediata segnalazione agli uffici della Biblioteca.

La Biblioteca garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali agli utenti del servizio in conformità ai principi del D. Lgs n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni ed integrazioni.

Il *prestito* di un libro ha la durata massima di giorni trenta, rinnovabili, se il testo non è stato, nel frattempo, prenotato. Non possono essere presi a prestito più di tre documenti.

Sono escluse dal prestito tutte le opere di consultazione.

Possono essere prenotate le opere che in quel momento sono già in prestito.

Non potranno essere prestati altri documenti a coloro che sono in ritardo con le Restituzioni se non dopo la riconsegna del materiale prestato dalla Biblioteca.

### **Prestito interbibliotecario**

La Biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario attenendosi alle norme e alle modalità previste dal Sistema Bibliotecario Pubblica lettura “Sebastiano Satta” di Nuoro.

### **Servizio di riproduzione**

E' possibile riprodurre in sede il materiale posseduto dalla Biblioteca con copia fotostatica per il materiale cartaceo, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore.

Il servizio è gratuito ed è consentito all'utente nel limite di n° 5 riproduzioni.

Non è consentita la riproduzione di manoscritti, opere rare e di pregio, libri antichi, materiali danneggiati, periodici rilegati nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi.

E' esclusa dalla riproduzione tutta la documentazione per la quale esistano limiti di legge in merito alla riproducibilità (copyright) con particolare riferimento alla Legge n. 248 del 15/08/2000 “Nuove norme sul diritto d'autore”.

### **Servizio di informazione, consulenza bibliografica e reference**

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su base dati locali e remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

Le informazioni possono essere richieste al personale in servizio al pubblico ed al banco prestiti.

La Biblioteca avrà cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentale della medesima. Mette a disposizione di tutti le informazioni necessarie per un utilizzo in modo autonomo dei servizi, per conoscere le regole d'uso e i criteri di organizzazione del materiale, per utilizzare gli strumenti di ricerca.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali. Quando l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il lettore riceve le istruzioni affinché possa rivolgersi ad altri servizi.

### **Servizio di Emeroteca**

In questa sezione si possono consultare quotidiani nazionali e locali, riviste a periodicità varia. L'accesso alla consultazione in Biblioteca dei periodici è immediato. Il prestito, ad esclusione dell'ultimo numero pervenuto di riviste e periodici, ha la durata di quindici giorni.

### **Servizi multimediali, internet e videoscrittura**

La Biblioteca Comunale di Budoni rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (dvd, cd, cd-

La Biblioteca consente inoltre ai propri utenti l'accesso gratuito a Internet, come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. Nella Sezione Multimediale sono a disposizione degli utenti 2 postazioni per la navigazione Internet.

L'accesso al servizio Internet è consentito agli utenti secondo "Le informazioni e le regole per l'utilizzo dei servizi multimediali e di Internet" riportate e approvate nell'allegato alla delibera di G.C. n. 52 del 29/05/2014 del Comune di Budoni. L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni, deve essere controfirmata da un genitore (o da chi ne fa le veci).

La stampa dei documenti e dei materiali trovati in Internet, è consentita fino ad un massimo di n. 5 fogli. Il personale non offre assistenza di base per la navigazione Internet.

### **Servizi per bambini e ragazzi**

La Biblioteca Comunale di Budoni svolge un servizio peculiare per i bambini e i ragazzi di età compresa dai zero ai 15 anni, per i quali predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in spazi specifici all'interno della Biblioteca.

I servizi, articolati per le diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.

Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi, dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi. Il personale della Biblioteca favorisce la lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. Offre inoltre informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. La Biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche.

La Biblioteca comunale di Budoni aderisce al progetto nazionale Nati per Leggere e Nati per la Musica (0-6 anni). La Biblioteca inoltre attua da oltre quindici anni, in collaborazione con l'Istituto Comprensivo di Budoni, un progetto di animazione alla lettura in sede con oltre 100 animazioni annuali.

L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca

### **LE SEZIONI SPECIALI**

La Biblioteca Comunale di Budoni individua all'interno del proprio patrimonio documentario alcune "Sezioni speciali", distinte secondo l'argomento selezionato:

#### **- Sezione della Documentazione locale**

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed

attuale su ogni supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

All'interno di questa sezione è presente un riguardevole assortimento di documentazione facente parte della letteratura grigia, rassegna stampa della cronaca locale, riviste varie etc. Ne fanno parte anche le Tesi di Laurea riguardanti il paese o scritte da cittadini residenti, che i laureati hanno voluto donare e mettere a disposizione degli utenti della Biblioteca; le tesi di laurea non sono fruibili al prestito.

#### - **Sezione Ragazzi**

La sezione ragazzi si articola tutta al piano terra con lo spazio "0-6" riservato ai bambini in età prescolare e lo spazio dedicato ai ragazzi dai 7 ai 15 anni. I bambini in età prescolare possono accedere allo spazio 0-6 anni sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, responsabile della sorveglianza, delle scelte e del corretto uso dei materiali. La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dall'adulto che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi. La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati; organizza iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori didattici e le attività ricreative. La Biblioteca organizza visite guidate per le classi su appuntamento. Il prestito alle classi scolastiche effettuato dai servizi per i ragazzi prevede deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

#### - **Sezione Sarda**

Le Sezione Sarda, posta al secondo piano della biblioteca, comprende pubblicazioni riguardanti la regione Sardegna, con particolare attenzione al territorio sotto tutti gli aspetti della conoscenza, quale sia l'argomento trattato e da qualunque punto di vista o disciplina: quindi, non solo la storia propriamente detta, ma anche le biografie e le storie delle famiglie, l'arte, la musica e il teatro; il commercio, l'agricoltura, l'industria e l'economia in generale; la geografia e la storia naturale; infine la gastronomia, le tradizioni popolari e il dialetto. In generale, qualunque opera scritta che abbia un soggetto di interesse sardo o sia stata prodotta da un autore sardo può trovare collocazione in questa specifica sezione della biblioteca, a qualunque genere appartenga: periodico, rivista, romanzo, raccolta di poesie, saggio, libro fotografico, guida turistica, libro di ricette, rapporto annuale, raccolta di statistiche.

#### - **Sezione Grandi Caratteri**

Opere a grandi caratteri per persone con difficoltà di lettura;

#### - **Sezione interculturale**

Una speciale promozione della biblioteca viene effettuata verso i cittadini stranieri. La

biblioteca comunale opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

Perciò la Biblioteca Comunale di Budoni ha provveduto alla creazione e all'incremento della sezione multiculturale dedicata a utenti stranieri, con particolare sollecitudine verso i minori allo scopo di agevolare la loro integrazione sociale e il raggiungimento di migliori prestazioni scolastiche. Tale attività si è svolta in costante collaborazione col corpo docenti delle classi multirazziali.

*La consultazione e il prestito delle opere che compongono tali sezioni avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.*

### **Promozione della lettura**

La Biblioteca svolge una importante funzione istituzionale per promuovere la lettura. A tal fine organizza: visite guidate programmate su richiesta per gruppi di cittadini, classi scolastiche ed associazioni; mostre bibliografiche e documentarie. In concorso con altre biblioteche, con associazioni culturali, editori e librai, docenti, autori e critici letterari può proporre: cicli tematici di letture pubbliche e rassegne letterarie; laboratori e conferenze per approfondire temi di interesse sociale e culturale. Le iniziative devono essere coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca.

### **Orario di apertura**

Il calendario dell'orario è affisso all'ingresso della Biblioteca e consultabile sul sito. Si articola su un orario estivo ed invernale. La Biblioteca chiude nei giorni festivi stabiliti per legge e per la festa del patrono di Budoni (29 Agosto). Nei periodi delle feste natalizie, pasquali ed estive l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni. Ulteriori variazioni, dovute a circostanze eccezionali e motivate, saranno tempestivamente comunicate con cartelli, volantini e nelle pagine web, anche se con un preavviso minore.

## **INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

### **Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

#### **L'amministrazione locale deve:**

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse, economiche, tecniche e strumentali, secondo le esigenze della comunità da servire;

#### **Il personale deve:**

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;

- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

#### **L'utente deve:**

- rispettare le regole della Biblioteca e le scadenze;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione. Relativamente ai documenti, i lettori sono responsabili della conservazione dei materiali ricevuti in prestito e in consultazione dalla Biblioteca. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano inutilizzabile lo stesso, il lettore è tenuto al riacquisto. Se il documento è fuori commercio, il lettore deve rifondere il prezzo del documento;
- essere cortese, corretto, collaborare con il personale.

**Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri degli operatori della biblioteca in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.**

## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

### **Reclami**

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

Il reclamo può essere presentato dall'utente al Responsabile del Settore Cultura cui fa capo la Biblioteca, in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Responsabile effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

### **Forme di partecipazione**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposita modulistica e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il bibliotecario informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego. In linea di massima, le proposte vengono accolte in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dal D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni ed integrazioni.

### **Rapporto con gli utenti**

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

Il personale può allontanare o sospendere da uno a anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

### **Informazione**

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

### **Norme finali**

Una copia della presente Carta dei servizi deve essere affissa nei locali della Biblioteca e nel sito del Comune di Budoni per darne la massima pubblicità agli utenti.

Qualunque utente che ne faccia semplice richiesta potrà riceverne una copia gratuita.

## **MISURAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI BUDONI: INDICATORI.**

### **Misurare e valutare.**

Il valore di una biblioteca dipende da un insieme di fattori, i quali devono necessariamente armonizzarsi per produrre un sistema di qualità.

Per comprendere se l'avviato processo di penetrazione si sia, nel tempo, consolidato fino a determinare un livello più elevato di performance nei servizi che la biblioteca offre ai propri utenti, è necessario esaminare i dati raccolti relativi agli indicatori delle risorse e delle prestazioni, interpretare ciò che essi suggeriscono dal punto di vista operativo e provare a esprimere un giudizio.

Secondo quanto stabilito nella pubblicazione Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane elaborata dall'Associazione Italiana Biblioteche - "Gruppo di lavoro "Gestione e Valutazione" e nel successivo Progetto regionale di Misurazione e valutazione, i principali indici di misurazione e relative modalità di calcolo sono:

### **1) Indice di superficie**

Mette in relazione la superficie dell'area dei servizi al pubblico con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti.

calcolo: area di servizio al pubblico x 10

---

Popolazione

## 2) Indice di apertura

Rileva in modo ponderato quante ore in una settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico; serve a verificare l'accessibilità effettiva della biblioteca.

calcolo: ore di apertura mattutina (escluso sabato) + ore di apertura pomeridiana e del sabato

---

3

## 3) Indice della dotazione di personale

Mette in relazione il personale, ossia il numero di unità lavorative addette alla biblioteca calcolato in FTE (full time equivalent – con ogni singolo FTE uguale a 36 ore settimanali) con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca rispetto all'utenza.

calcolo: personale (FTE) x 2000

---

popolazione

## 4) Indice di spesa

Mette in relazione la spesa per la biblioteca con la popolazione; verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza.

calcolo: spesa

---

popolazione

## 5) Indice della dotazione documentaria

Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza potenziale.

calcolo: dotazione documentaria

---

popolazione

## 6) Indice della dotazione di periodici

Mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici "vivi" messo a disposizione della biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

calcolo: periodici correnti x 1000

---

popolazione

### **7) Indice di incremento della dotazione documentaria**

Mette in relazione gli acquisti della biblioteca – espressione della politica di incremento delle collezioni fondata su criteri di selezione e di scelta elaborati dallo staff della biblioteca – con la popolazione; serve a verificare l’impegno profuso dalla biblioteca per aumentare l’offerta documentaria e per mantenerla aggiornata.

calcolo: acquisti x 1000

---

Popolazione

### **8) Indice di impatto**

Definisce la percentuale degli iscritti al prestito sul totale della popolazione; serve a verificare l’impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento.

calcolo: iscritti al prestito x 100

---

Popolazione

### **9) Indice di prestito**

Rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione; serve a valutare l’efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l’uso delle raccolte

calcolo: prestiti

---

popolazione

### **10) Indice di circolazione**

Mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della biblioteca; serve a verificare il tasso d’uso della collezione e la qualità delle raccolte.

calcolo: prestiti

---

dotazione documentaria

### **11) Indice di fidelizzazione**

Mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli iscritti al prestito della biblioteca e verifica le frequenze di lettura e quindi il grado di fedeltà degli utenti alla biblioteca.

calcolo: prestiti

---

iscritti al prestito

## 12) Indice di frequentazione

Rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca rapportato alla popolazione; è utile a verificare l'attrattiva che la biblioteca, nel suo insieme, esercita sui cittadini.

calcolo: visite

---

popolazione

## 13) Indice di affollamento

Mette in relazione la media settimanale delle visite alla biblioteca con le ore di apertura settimanale; serve a verificare da un lato l'intensità della frequentazione della biblioteca, dall'altro l'affollamento della stessa.

calcolo: media settimanale visite

---

orario di apertura settimanale

## 14) Indice di costo dei servizi

Mette in relazione la spesa per la biblioteca con i servizi forniti (in particolare i prestiti); serve a verificare l'efficienza della biblioteca e quindi il rendimento delle spese in termini di servizio erogato.

calcolo: spesa ordinaria

---

prestiti

## 15) Indicatori sulla diffusione delle nuove tecnologie

- indice di accessibilità a internet

calcolo: postazioni al pubblico con accesso a internet x 2000

popolazione

- indice di accesso ad internet

calcolo: accessi annuali alle postazioni x 10

popolazione residente