

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE “ANGELA MARCESINI”

(approvata con del. G.C. n.187 del 30.11.2005 e modificata con del. G.C. n.71 del 22.05.2009)

Art. 1 – La Carta dei Servizi

- 1) La Carta dei Servizi della biblioteca comunale “Angela Marcesini” definisce le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi resi da quest’ultima, allo scopo di instaurare un rapporto diretto con gli utenti e di offrire precise garanzie in ordine alla funzionalità, adeguatezza e qualità delle prestazioni ad essi rivolte.

Art. 2 – Principi fondamentali

- 1) La Carta dei Servizi si ispira ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, trasparenza, per l’utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati ed il conseguimento degli obiettivi fissati dall’Amministrazione Comunale.
- 2) La biblioteca favorisce la massima divulgazione dei propri servizi e sulle attività poste in essere mediante avvisi, comunicazioni e notizie reperibili presso la propria sede, sulle pagine ad essa riservate sul sito Internet del Comune, in articoli pubblicati sul Bollettino del Comune e sulla stampa locale.

Art. 3 – Orario di apertura al pubblico

- 1) La biblioteca, nel rispetto delle disposizioni emanate dall’Amministrazione Comunale, osserva un orario al pubblico tale da favorire la più ampia fruizione dei suoi servizi.
- 2) L’orario di apertura estiva può essere ridotto rispetto a quello ordinariamente previsto.
- 3) Ogni modifica all’orario di apertura al pubblico viene tempestivamente reso noto all’utenza.

Art. 4 – Servizi erogati

- 1) La biblioteca assicura i servizi previsti nel Regolamento comunale che ne disciplina il funzionamento.
- 2) Le modalità di erogazione di tali servizi sono le seguenti:
 - A) Consultazione, lettura e studio
 - A.1) La consultazione dei cataloghi e del patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell’utente, con il solo vincolo della registrazione della presenza.
 - A.2) Idonei spazi sono predisposti per lo studio e la lettura.
 - B) Prestito dei materiali disponibili in biblioteca
 - B.1) Per accedere al prestito è necessaria l’iscrizione alla biblioteca, che viene effettuata a titolo gratuito.
 - B.2) Ogni utente può contemporaneamente prendere in prestito 3 libri, 2 video, 2 cd e 2 audiolibri. Prestiti ulteriori possono essere concessi dal Responsabile della biblioteca su motivata richiesta dell’utente.
 - B.3) Il prestito è gratuito.
 - B.4) Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.
 - B.5) Il prestito è concesso per tutto il patrimonio della biblioteca ad eccezione
 - delle opere contenute nella Sala Consultazione;
 - delle opere facenti parte della Sezione Locale e della Sezione Tecnica;
 - delle opere “base” della Sezione Ragazzi (enciclopedie, ecc.);
 - dei materiali momentaneamente non disponibili (per prestito, restauro, mostre bibliografiche, ecc.);
 - di giornali e riviste;
 - dei cd-rom.
 - B.6) Su motivata proposta del Responsabile della biblioteca, il Responsabile del Servizio Cultura può ammettere al prestito, in via eccezionale, anche opere che ne sono di norma escluse.
 - B.7) La durata del prestito è stabilita in 30 giorni per il materiale librario, in 15 giorni per gli audiolibri ed in 7 giorni per i cd ed i video.

L’ampliamento di tale periodo può essere disposto dal Responsabile della biblioteca su motivata istanza, salvo riguardi opera già richiesta o prenotata da un altro utente.
 - B.8) Il materiale in prestito può essere prenotato anche telefonicamente o mediante posta elettronica. L’opera prenotata deve essere ritirata entro i successivi 2 giorni, trascorsi i quali viene posta a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.
 - B.9) Agli utenti diversamente abili o temporaneamente impediti nei movimenti viene assicurato il prestito a domicilio, compatibilmente con le esigenze del servizio e le risorse umane disponibili nella biblioteca.
 - B.10) In caso di mancata riconsegna delle opere prese in prestito entro il termine di scadenza indicato nel cartellino pro memoria rilasciato dal personale della biblioteca, l’utente viene sollecitato prima telefonicamente e poi per iscritto.

Trascorso inutilmente il periodo concesso, il Responsabile della biblioteca quantifica il costo dell’opera, procede al recupero coatto del corrispondente credito vantato dal Comune ed esclude l’utente interessato dal servizio di prestito per la durata di 6 mesi.

Qualora il medesimo utente reiteri l’inadempienza viene escluso in modo definitivo dal servizio di prestito.
 - C) Prestito interbibliotecario
 - C.1) Il prestito interbibliotecario avviene in ambito provinciale, regionale e nazionale con le biblioteche che ammettono la reciprocità.
 - C.2) Il servizio è concesso gratuitamente in ambito provinciale e tra le biblioteche regionali aderenti al progetto “Libri in rete” indetto dalla Regione Toscana, nei limiti dei finanziamenti pubblici destinati a tale scopo.
 - C.3) Gli utenti interessati devono sostenere le eventuali spese di spedizione e rispettare le condizioni stabilite dalle biblioteche che assicurano il prestito.
 - C.4) Una volta appurata la disponibilità dell’opera, il tempo massimo di attesa per il ricevimento della stessa è di 8 giorni dalla data della richiesta di spedizione.
 - D) Consulenza bibliografica, servizio di informazione ed accesso a banche dati
 - D.1) Il personale della biblioteca supporta ed orienta l’utente nell’uso autonomo e proficuo dei servizi resi dalla biblioteca, nonché nella scelta e nel recupero del materiale documentario o informativo.
 - D.2) La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line ed off line, nonché di materiale documentario multimediale.

- D.3) Il servizio di informazione all'utenza può essere soddisfatto con risposta immediata o dilazionata entro un massimo di 5 giorni dalla richiesta, in base alle difficoltà che quest'ultima può porre ed agli impegni professionali del personale addetto.
- D.4) Compatibilmente con il personale assegnato e con il tempo di cui esso dispone, l'assistenza e la consulenza sono fornite anche a distanza, ad utenti che ne facciano richiesta per lettera, fax o posta elettro-nica.
- E) Utilizzo dei personal computer e della rete Internet
- E.1) Le modalità di utilizzo dei p.c. e della rete Internet sono contenute nel disciplinare allegato alla presente Carta dei Servizi quale parte integrante e sostanziale.
- F) Riproduzione dei documenti e stampa dal computer
- F.1) Nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e di copyright, è consentita la riproduzione (fotostatica o su floppy disk) dei documenti a disposizione della biblioteca, nonché la stampa di quelli reperibili con il computer.
- F.2) Il servizio prevede un rimborso spese la cui entità viene stabilita dalla Giunta Comunale ed esposta nella biblioteca.
- F.3) Il personale assegnato alla biblioteca rilascia la ricevuta dell'importo incassato allo scopo.
- G) Sezione speciale: la biblioteca per ragazzi
- G.1) È assicurato un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale viene predisposto un idoneo patrimonio bibliografico e documentario.
- G.2) Tale materiale è reso disponibile in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità.
- G.3) La fruizione, il prestito e la riproduzione del materiale della "Sezione ragazzi" avvengono con le modalità precedentemente indicate.
- H) Sezione speciale: storia e documentazione locale
- H.1) La biblioteca valorizza ed implementa la raccolta dei documenti che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.
- H.2) I documenti compresi in questa Sezione sono conservati in un apposito spazio.
- I) Sezione speciale: l'emeroteca
- I.1) La biblioteca è abbonata alle riviste ed ai giornali di maggiore rilevanza.
- I.2) L'accesso alla consultazione di tale patrimonio è libero ed immediato.
- I.3) Gli utenti, a fini statistici, sono tenuti a compilare schede informative sulla fruizione dei periodici.
- I.4) Le schede di cui al punto 3. sono predisposte e trattate in modo da rispettare la riservatezza dei dati in esse contenuti.
- L) Sezione speciale: musica e videoteca
- L.1) La biblioteca mette a disposizione degli utenti materiale audiovisivo consistente in cd musicali, videocassette e dvd di vario genere.
- M) Guida ai servizi
- M.1) La biblioteca predispone ed aggiorna periodicamente la guida ai propri servizi.

Art. 5 – Indicatori del livello di qualità dei servizi

- 1) Le modalità ed i tempi stabiliti all'art. 4, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla stessa.
- 2) Concorrono inoltre allo scopo, rientrando quindi tra i parametri di giudizio, gli indicatori ed i relativi valori sotto elencati, che sono desunti dal "Riepilogo degli indicatori delle biblioteche di pubblica lettura", elaborato dalla Regione Toscana.

Vengono riportati qui di seguito, a titolo esemplificativo, quelli relativi all'anno 2002 riferito alla provincia di Pistoia (http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/documenti/tab03_dati02.xls):

Descrizione degli indicatori	Dati provinciali (escluso il capoluogo)	Dati della biblioteca di Agliana
Spese di funzionamento pro capite	€ 7,41	€ 7,69
Spese per acquisto libri/abitanti	€ 0,55	€ 1,14
Ore settimanali di apertura	37,99	37
Periodici ogni 1000 abitanti	2,79	3,49
Acquisti ogni 1000 abitanti	34,90	61,82
F.T.E. ogni 2000 abitanti (a)	0,32	0,27
Prestiti pro capite	0,33	0,57
Prestiti per utente	4,50	5,51
Indice di impatto (b)	7,24	10,5
NOTE		
(a) il concetto di F.T.E. "equivalente a tempo pieno" per il personale si traduce rapportando le ore di lavoro prestate da ciascuna unità alle ore di lavoro di un dipendente a tempo pieno, cioè alle 36 ore settimanali previste dai contratti e convertendo il numero complessivo relativo ai lavoratori a tempo parziale, in numero equivalente di lavoratori a tempo pieno, senza conteggiare obiettori o volontari		
(b) si riferisce agli utenti che hanno preso in prestito almeno un libro rispetto agli abitanti		

- 3) La biblioteca si impegna progressivamente a migliorare la qualità dei propri servizi, sulla base degli indicatori sopra indicati, secondo un livello standard da concordare con le altre biblioteche inserite nella Rete Documentaria Provinciale.

Art. 6 – Doveri del personale

- 1) Il comportamento del personale della biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia ed alla disponibilità nei confronti degli utenti.
- 2) Il personale della biblioteca è tenuto ad assistere gli utenti nella fruizione dei servizi dalla stessa erogati.
- 3) Il personale della biblioteca rispetta la riservatezza delle persone che la frequentano e che ne utilizzano i servizi.
- 4) Il personale della biblioteca opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi delle deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dall'Associazione Italiana Biblioteche (A.I.B.) e dall'International

Federation of Library associations and Institutions (I.F.L.A.).

Art. 7 – Diritti degli utenti

- 1) *Gli utenti della biblioteca, su richiesta, hanno diritto ad avere gratuitamente copia del Regolamento della biblioteca, della presente Carta dei Servizi e del Disciplinare per l'utilizzo dei p.c. e l'accesso al servizio Internet.*
- 2) *Ogni utente può fare richiesta di nuove acquisizioni, utilizzando il modulo appositamente predisposto.*
- 3) *Ogni utente, mediante un idoneo stampato, ha il diritto di fare osservazioni e formulare suggerimenti o istanze per il miglioramento dei servizi.*
- 4) *Sono previste procedure di reclamo da inoltrare in forma scritta al Responsabile dell'Ufficio Cultura per la segnalazione di situazioni che contrastino con la presente Carta dei Servizi.*
- 5) *Gli utenti hanno diritto di ottenere un riscontro entro 30 giorni dalla presentazione di proposte, reclami e segnalazioni di cui ai precedenti 3 commi.*
- 6) *Le comunicazioni anonime non vengono prese in considerazione.*
- 7) *Gli utenti hanno diritto alla riservatezza sui propri dati personali, sulle informazioni ricercate e sulle letture preferite.*
- 8) *Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che li riguardano.*
- 9) *Gli utenti hanno diritto ad ottenere il rispetto, la cortesia, l'assistenza e la consulenza tecnica del personale della biblioteca.*

Art. 8 – Comportamento e doveri degli utenti

- 1) *Gli utenti della biblioteca, oltre a quanto stabilito per l'uso delle postazioni multimediali e della rete Internet, sono tenuti:*
 - a) *a compilare la scheda di accesso;*
 - b) *a rispettare il Regolamento ed il personale della biblioteca, coloro che stanno fruendo dei suoi servizi, la struttura, gli arredi e le attrezzature in essa presenti, nonché il patrimonio documentario di cui dispone.*
- 2) *Durante la permanenza in biblioteca deve essere spenta la suoneria dei cellulari.*
- 3) *Non è consentito introdurre animali nella biblioteca, né consumare cibi o bevande nei suoi locali.*
- 4) *Un comportamento palesemente difforme da quanto sopra prescritto può comportare la richiesta di allontanamento dalla biblioteca, al cui rifiuto il personale è autorizzato a far intervenire la forza pubblica.*
- 5) *I danni subiti dalla biblioteca sono quantificati in base alle valutazioni di mercato e contestati per iscritto all'utente che li ha provocati.*
- 6) *Il relativo risarcimento deve avvenire entro 30 giorni dalla data di comunicazione del Responsabile del procedimento.*
- 7) *Quest'ultimo, trascorso inutilmente tale periodo, provvede al recupero coatto dell'importo spettante alla biblioteca.*