



COMUNE DI GIRASOLE

PROVINCIA DI NUORO

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE

Approvata con Delibera di G.C. n° 37 del 13/11/2017

BIBLIOTECA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

Finalità della Biblioteca

La Biblioteca comunale di Girasole è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità, risponde al suo bisogno di informazione, cultura, aggiornamento e fruizione del tempo libero; valorizza le peculiarità storiche, etniche geografiche e artistiche del territorio in cui è situata.

Principi di erogazione del servizio

Eguaglianza e imparzialità

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti età, sesso, razza, religione, condizione sociale e opinione politica. L'accesso alla biblioteca è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale.

La biblioteca non esercita nessuna censura nella scelta dei documenti da acquistare e non effettua nessun controllo sui contenuti delle letture e degli interessi dei propri iscritti. Si ritiene vincolata al segreto professionale per tutti i dati individuali e individualmente riconoscibili legati alle letture e consultazioni dei propri iscritti.

La comunicazione è improntata a chiarezza e trasparenza.

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a obiettività, giustizia e imparzialità.

I servizi erogati dalla biblioteca sono, in linea di principio, gratuiti. I servizi che richiedono un particolare impegno di ricerca e di documentazione o strumentazione particolare, o che comportano costi particolari, potranno essere erogati a pagamento, in base a tariffe uniformate a quelle delle altre biblioteche del territorio e ai valori di mercato, e portate quindi a conoscenza di tutti attraverso fogli illustrativi, sito web, newsletter.

Accessibilità e continuità

L'erogazione dei servizi è assicurata con regolarità e continuità. Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura per recare agli utenti il danno minore.

La Biblioteca è accessibile ai soggetti portatori di handicap fisici.

Diritto di scelta

Le raccolte ed i servizi comprendono le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto ed in particolare quelli che meglio riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

Poiché la pluralità di servizi costituisce una ricchezza per la comunità ed una opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta, la Biblioteca si adopera affinché il diritto di scelta possa essere esercitato effettivamente e consapevolmente, informando gli utenti sulle risorse documentarie ed informative disponibili sul territorio ed orientandoli verso i servizi più adeguati a soddisfare le loro esigenze.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza ed il personale sono responsabili dell'attuazione della Carta dei servizi. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego dei mezzi telematici.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

La Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni.

La cooperazione interbibliotecaria a livello locale regionale e nazionale permette di migliorare in modo consistente il livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e la valutazione dei risultati, in rapporto agli standard di qualità prefissati, vengono costantemente effettuate e portate a conoscenza del pubblico.

Periodicamente vengono effettuate rilevazioni dei bisogni e del grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di adeguare i servizi offerti alle esigenze.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Orario di apertura

L'orario di apertura della Biblioteca è di 18 ore settimanali distribuite prevalentemente nell'orario pomeridiano.

La settimana di Ferragosto la Biblioteca è chiusa al pubblico.

Comunicazioni con la Biblioteca

Gli utenti possono comunicare a distanza con la Biblioteca utilizzando il telefono, la posta elettronica e la posta ordinaria.

Il mezzo usato preferenzialmente dalla Biblioteca per le comunicazioni con gli utenti è il telefono e la posta elettronica.

Le comunicazioni scritte riportano sempre l'indirizzo, i recapiti della Biblioteca ed il nome della persona che invia la comunicazione.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale si qualifica con il proprio nome.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Descrizione

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca comprende n°8778 documenti, tra libri per adulti e bambini/ragazzi (n.7740), e documenti multimediali ed elettronici (VHS, DVD, CD-ROM, CD musicali n. 1038).

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto ed ordinata secondo la classificazione decimale dewey, ossia per materia. Una parte limitata del patrimonio (es. documenti meno richiesti come le videocassette) è collocata nel deposito che si trova nella "sezione generale".

Tutti i documenti sono catalogati ed indicizzati secondo le norme nazionali ed internazionali.

La raccolta è organizzata nelle seguenti sezioni:

- sezione generale e consultazione
- sezione bambini e ragazzi
- sezione multimediale
- sezione sarda

La "**Sezione generale**" e la "**consultazione**" costituiscono la parte più consistente del patrimonio documentario della Biblioteca; comprendono opere a stampa di letteratura, saggistica, testi di divulgazione, manuali, enciclopedie, dizionari, fonti normative, statistiche, atlanti geografici ed altre tipologie di repertori su supporto cartaceo ed elettronico selezionati per rispondere agli interessi culturali, educativi, informativi e di svago della comunità.

Una piccola selezione di volumi, funzionali al servizio di prima informazione, novità librarie e multimediali è ubicata nel "punto prestito" all'ingresso.

La **Sezione bambini e ragazzi** comprende libri, videoregistrazioni e CD-ROM, rispondenti alle esigenze delle fasce d'utenza più giovani, indicativamente fino a 12 anni. E' situata nella saletta a destra dell'ingresso.

La **Sezione multimediale** comprende Cd musicali, CD-ROM e DVD, film ed altre tipologie documentarie in VHS e DVD. I documenti multimediali ed elettronici non sono direttamente accessibili agli utenti, che devono rivolgersi al personale.

La **Sezione sarda** comprende materiale documentario riguardante la Sardegna e il territorio di Girasole.

Sviluppo e revisione

La Biblioteca incrementa le proprie raccolte documentarie coerentemente con i propri compiti istituzionali. Cura in particolare modo la raccolta della documentazione locale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

Le acquisizioni vengono effettuate in piena autonomia professionale, tenendo conto anche dei *desiderata* degli utenti. Questi ultimi possono fare proposte di acquisto utilizzando l'apposita modulistica, disponibile in biblioteca.

La Biblioteca accetta donazioni da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere donate nel patrimonio della biblioteca o di destinarle ad altre biblioteche o agli utenti.

La Biblioteca effettua periodicamente la revisione e lo scarto del materiale usurato e/o superato nei contenuti.

Personale

Il personale della Biblioteca stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai principi di uguaglianza e imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia. Opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB, Associazione Italiana Biblioteche) e internazionali (IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions).

I bibliotecari hanno tra i propri compiti principali:

1. esercitare funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
2. provvedere all'acquisto, al trattamento catalografico, alla conservazione ed alla periodica revisione dei documenti della Biblioteca;
3. curare con particolare attenzione la documentazione locale e la raccolta di tutto quello che sul territorio viene pubblicato;
4. assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, richiesta di informazioni, prestito;
5. promuovere la lettura sul territorio;
6. organizzare iniziative culturali in biblioteca;
7. curare i rapporti con le scuole dell'obbligo, organizzando visite guidate ed attività con le classi;
8. perseguire il costante miglioramento della propria professionalità, anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

Cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca mette in atto politiche cooperative allo scopo di ottimizzare le risorse e ampliare l'offerta documentaria.

Aderisce fin dal 1987 al Sistema Bibliotecario Integrato Nord Ogliastra (**SBINO**) formalmente dal 02/03/2004, una rete che riunisce le biblioteche dei comuni dell'Ogliastra.

Servizi

L'accesso in Biblioteca è libero e gratuito. Per utilizzare gli altri servizi è invece necessaria l'iscrizione.

Possono iscriversi alla Biblioteca comunale tutti i residenti e i cittadini residenti nei Comuni associati al Sistema dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido che verrà registrato e fotocopiato.

L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori di 14 anni è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali.

L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita. Al momento dell'iscrizione viene rilasciata una tessera, che gli utenti devono esibire per usufruire dei servizi.

Letture e consultazione

Consultazione dei documenti collocati a scaffale aperto

La consultazione e la lettura in sede dei documenti esposti a scaffale aperto sono liberi e gratuiti. Prima di accedere ai locali della Biblioteca è necessario depositare le borse e/o zaini negli appositi armadietti, dotati di chiave e collocati nell'ingresso. Anche nel caso in cui non ci siano più armadietti disponibili, le borse vanno comunque depositate (incustodite) nella zona di ingresso. La Biblioteca non si assume alcuna responsabilità né per gli oggetti lasciati negli armadietti né per quelli lasciati incustoditi.

Gli utenti possono introdurre nelle sale di lettura libri personali e PC portatili, avendo cura, in questo caso, che eventuali fili di connessione alla rete elettrica non creino ostacoli né costituiscano rischio per il passaggio.

Non è consentito collegare PC o altri dispositivi personali alla rete locale (LAN) della biblioteca.

Consultazione dei documenti non disponibili a scaffale aperto

Tutti i materiali collocati nei magazzini o comunque non accessibili direttamente dagli utenti (es. videoregistrazioni) devono essere richiesti al personale della Biblioteca.

L'erogazione del servizio è immediata, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Prestito locale e decentrato

Prestito locale

Sono ammessi al servizio di prestito tutti gli iscritti alla Biblioteca. Il servizio è gratuito.

L'erogazione del servizio è immediata e viene effettuata senza interruzione dall'apertura della Biblioteca fino a 15 minuti prima della chiusura.

Il numero dei documenti che si possono prendere in prestito contemporaneamente e la durata del prestito variano in relazione al tipo di materiale:

Tipo	quantità	durata
libri	fino a 5	30 giorni
VHS e DVD	2	7 giorni
CD-ROM e CD musicali	2	14 giorni
riviste	1	14 giorni

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione
- i documenti rari, di particolare pregio e valore economico
- i documenti in pessimo stato di conservazione
- i documenti sottoposti a particolari vincoli da parte di donatori o depositari.

E' consentito il rinnovo dei libri per un massimo di 2 volte, a condizione che non siano stati prenotati da un altro utente. Il rinnovo può essere richiesto, anche telefonicamente o per posta elettronica, a partire da 2 giorni prima della scadenza prevista.

Non è consentito il rinnovo degli altri materiali.

Tutti i documenti possono essere prenotati, se in prestito. La Biblioteca provvede ad informare l'utente non appena il documento è disponibile. Se entro 5 giorni dalla comunicazione i documenti non sono stati ritirati, il materiale verrà restituito alla biblioteca "prestante".

Trascorsi 10 giorni dal termine previsto per la restituzione dei libri (3 giorni per tutti gli altri materiali), l'utente riceve un primo sollecito per telefono o posta elettronica. Nel caso di ulteriore ritardo (altri 20 giorni per i libri, 4 giorni per gli altri materiali), la Biblioteca provvede ad un secondo sollecito. Dopo un ritardo di 30 giorni, l'utente viene escluso dal servizio per un periodo di tempo pari a quello del ritardo accumulato. La durata dell'esclusione viene quindi calcolata al momento della restituzione effettiva.

L'utente è responsabile dei documenti presi in prestito. In caso di smarrimento o di grave danneggiamento l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca con la somma necessaria all'acquisto dello stesso documento o, nel caso in cui esso sia fuori commercio, di una pubblicazione equivalente per valore intellettuale ed economico, indicata dal responsabile della biblioteca.

E' consentito il prestito ai turisti non residenti con presentazione di un documento di riconoscimento valido che verrà registrato e fotocopiato.

Prestito interbibliotecario

La Biblioteca effettua il servizio di prestito interbibliotecario tra le biblioteche ogliastrine associate al Sistema. Se disponibili, i documenti vengono recapitati entro una settimana. I libri possono essere restituiti presso la sede della biblioteca (associata allo SBINO) più vicina alla residenza dell'utente, sarà cura del bibliotecario consegnare il materiale suddetto al personale che si occupa del servizio di "Prestito Interbibliotecario" che provvederà alla riconsegna dello stesso alla biblioteca "prestante". Le condizioni del servizio sono le medesime del prestito locale.

Il servizio prevede dai 2 ai 7 giorni per ricevere il documento che risulti disponibile in banca dati.

Il servizio viene svolto due volte alla settimana.

La durata del prestito, che inizia dal momento in cui il documento arriva alla biblioteca "richiedente", viene stabilita dalla biblioteca "prestante" (generalmente 30 giorni).

E' cura della Biblioteca informare, entro il giorno stesso, gli utenti telefonicamente o per posta elettronica dell'arrivo effettivo dei documenti. Gli utenti hanno 10 giorni di tempo per ritirarli, dopodiché vengono restituiti alla Biblioteca "prestante".

Per richiedere eventuali proroghe, l'utente deve rivolgersi nei 3 giorni precedenti la scadenza alla Biblioteca di Girasole, che provvederà a contattare la biblioteca "prestante".

Gli utenti che restituiscono un documento, ricevuto con il prestito interbibliotecario, con un ritardo superiore a 15 giorni vengono esclusi dal prestito per 1 mese.

Donazioni

Verranno accettati in donazione soli i libri e materiale librario che rivestono interesse per la Biblioteca.

Chi intende effettuare la donazione dovrà presentare un elenco dettagliato del materiale.

Sul frontespizio del materiale, verrà apposta l'idonea dicitura "dono".

Servizio di informazioni

La Biblioteca svolge il servizio di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie.

L'erogazione del servizio è immediata per le ricerche a risposta breve (che possono essere evase entro 10 minuti). Le ricerche che, in ragione della loro complessità ed estensione, possono pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, vengono espletate successivamente su appuntamento.

Per effettuare il servizio di informazioni la Biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati ad accesso locale o remoto.

Consultazione dei cataloghi automatizzati della Biblioteca

I cataloghi della Biblioteca sono automatizzati e aggiornati in tempo reale. I cataloghi sono consultabili direttamente dagli utenti, utilizzando l'apposita postazione riservata a questo servizio al seguente URL: bibliotechenordogliastra.tlm4.it/webopac/

Uso delle postazioni informatiche

L'uso delle postazioni informatiche per la videoscrittura e la consultazione delle risorse elettroniche della Biblioteca (CD-ROM, DVD-ROM e CD musicali) è gratuito e riservato agli iscritti della Biblioteca.

Per accedere al servizio occorre esibire la tessera e registrarsi sull'apposito registro. La durata del servizio è di max 30 minuti. E' possibile utilizzare i propri CD, CD-ROM DVD e chiavi USB solo dopo averli fatti controllare con l'antivirus dal personale della Biblioteca. E' severamente vietato installare programmi sui PC a disposizione.

Il personale della Biblioteca fornisce solo un'assistenza di base relativa all'uso dei programmi installati sui PC. Non fornisce un'assistenza approfondita alla navigazione su Internet o all'uso della posta elettronica.

Per i minorenni è necessaria l'autorizzazione di uno dei genitori, che a tal fine deve compilare un apposito modulo e presentare un documento di identità, che verrà registrato e fotocopiato.

Promozione della lettura ed iniziative culturali

Iniziative culturali

La Biblioteca organizza incontri, dibattiti, presentazioni ed altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione e la formazione continua.

Promuove attività ed iniziative finalizzate alla conoscenza ed alla valorizzazione della storia e della cultura locale, anche in collaborazione con le altre istituzioni e le associazioni operanti sul territorio.

Degli eventi in programma viene sempre data comunicazione sia tramite avvisi affissi in biblioteca, sia tramite la newsletter. Quando sarà possibile, si provvederà anche ad iniziative pubblicitarie ad hoc (volantini, pieghevoli, comunicati stampa, ecc.).

Servizi per le scuole

Nell'ambito dei propri compiti istituzionali, la Biblioteca svolge attività di promozione della lettura ed orientamento all'uso della biblioteca rivolte agli alunni delle scuole dell'infanzia, elementari e medie.

Gli incontri si svolgono su prenotazione durante l'intero anno scolastico. La durata dipende dal tipo di attività effettuate. I contenuti sono concordati tra la Biblioteca ed i singoli insegnanti. Possono essere scelti tra i moduli proposti dalla Biblioteca oppure possono essere effettuate attività "personalizzate", strutturate sulla base dei programmi di studio svolti in classe.

Il prestito alle classi scolastiche può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

A richiesta vengono fornite alle classi bibliografie e proposte di lettura su temi e/o di autori specifici, come pure i bollettini delle nuove acquisizioni

Informazione e partecipazione

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili all'interno della rete di cooperazione interbibliotecaria;

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

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze;
- rispettare gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile;
- rispettare i documenti e gli arredi, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.

Ad eccezione delle bottigliette d'acqua gli utenti non possono portare altri contenitori di bevande all'interno della Biblioteca. Non è consentito consumare cibo mentre si consultano materiali della Biblioteca.

Tutela dei diritti

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato verbalmente presso la biblioteca o presso il servizio socio culturale del Comune, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno comunque essere confermati in forma scritta). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 15 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di rivolgersi agli organi dell'amministrazione Comunale, al Difensore civico o all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della Giustizia amministrativa.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, il personale stesso o gli arredi della Biblioteca.

Il responsabile della Biblioteca può escludere da uno o più servizi gli utenti che non rispettano i doveri specificati. Di questa esclusione viene data comunicazione scritta all'utente, per posta elettronica o presso l'indirizzo indicato in fase di iscrizione. Nella comunicazione vengono indicati i motivi, la durata e i termini per la riammissione.

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

Informazione e partecipazione

Periodicamente 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.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.