



Comune di Sant'Agostino

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SANT'AGOSTINO

adottata con Determinazione n. 294 del 20.11.2004

1. Premesse

1.1 Finalità della Biblioteca comunale di Sant'Agostino

1.2 La Biblioteca comunale di Sant'Agostino è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando, altresì, di valorizzarne le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

La Biblioteca comunale aderisce alla rete bibliotecaria della Provincia di Ferrara, che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni aderenti di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario.

1.2 A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Sant'Agostino, descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Uguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ad esempio i servizi di prestito interbibliotecario nazionale o ricerche bibliografiche complesse, per i quali la Biblioteca può stabilire di attuare questo genere di limitazioni. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap.

B. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

C. Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata, nel limite del possibile, con continuità e regolarità.

D. Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

E. Efficienza ed efficacia: la Biblioteca comunale di Sant'Agostino 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).

2. I servizi

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

1. Servizio di consultazione , lettura e studio in sede
2. Servizio di prestito locale
3. Servizio di prestito interbibliotecario
4. Servizio di postazione Internet all'utenza
5. Sezione speciale: la biblioteca per ragazzi
6. Sezione speciale: il fondo di storia locale
7. Sezione speciale: periodici
8. Attività di promozione della lettura

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati

2.1 Orari e modalità di accesso

La Biblioteca comunale di Sant'Agostino è aperta al pubblico tutti i giorni feriali secondo il seguente orario:

- Lunedì 14,00 – 18,00 - Martedì 9,00 – 12,00
- Mercoledì 9,00 – 12,00
- Giovedì 9,00 – 12,00 / 14,00 – 18,00 - Venerdì 14,00 – 18,00
- Sabato 9,00 – 12,00

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi, sentito il parere dell'Assessore preposto e del Dirigente, viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti, a cura del Responsabile del Servizio.

2.2 Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi, tramite Opac e del relativo patrimonio bibliografico della Biblioteca a "scaffale aperto", può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale librario di cui dispone. Gli utenti possono usufruire delle sale di lettura della Biblioteca anche per studiare con libri propri.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.

In tutti i locali della Biblioteca è vietato fumare. I trasgressori saranno soggetti a sanzione amministrativa.

La violazione viene accertata dal Responsabile del Servizio.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, tenti di asportare il materiale, danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca.

2.3 Servizio di prestito locale

Il prestito è gratuito. Sono ammessi al prestito tutti i cittadini residenti o abitualmente domiciliati nella Regione. Altri utenti residenti al di fuori della Regione

possono essere ammessi al prestito ove documentino le loro necessità. Per accedere al prestito l'utente deve iscriversi alla Biblioteca.

Gli iscritti al prestito sono registrati in un apposito schedario cartaceo e informatizzato, gestito dal personale in servizio presso la Biblioteca. I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca.

L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza, telefono e indirizzo.

Sono ammessi al prestito tutti i libri delle sezioni generali per adulti e per ragazzi. Sono esclusi dal prestito: le enciclopedie e le grandi opere, particolari libri di storia locale, ecc.

Tuttavia, anche il materiale documentario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, per necessità particolari, essere ammesso al prestito breve.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

Dura un mese, è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

L'utente non può prendere in prestito più di 3 libri contemporaneamente, salvo motivazioni particolari di studio, o per altri importanti motivi, a discrezione del Bibliotecario.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

In caso di prenotazione la Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 3 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Il prestito è rinnovabile per tre volte consecutive, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ogni rinnovo successivo avrà la durata di un mese. L'utente che intende rinnovare il prestito, può farlo anche telefonicamente.

Il prestito alle scuole, alle associazioni, parrocchia, ecc., può essere concordato con gli insegnanti, con i rappresentanti delle associazioni o con i referenti responsabili, in base alle esigenze, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene dopo 30 giorni dalla scadenza.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Per edizioni fuori commercio, l'utente è tenuto a fornire alla Biblioteca una riproduzione rilegata.

2.4 Servizio di prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene in ambito provinciale, regionale e nazionale con le Biblioteche che ammettono la reciprocità.

Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno della rete bibliotecaria provinciale è gratuito, il tempo di attesa va da 8 a 15 giorni.

Per il servizio di prestito interbibliotecario effettuato con tutte le altre Biblioteche a livello regionale e nazionale, l'utente deve sostenere i costi relativi, secondo quanto indicato dalla singola Biblioteca che riceve la richiesta.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazioni dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario regionale o nazionale, una volta verificato qual è la Biblioteca che possiede il documento, può variare da 15 a 30 giorni.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario con Biblioteche regionali o nazionali, vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente, quando l'utente stesso fornisce dove il documento è reperibile ed i relativi numeri telefonici, di fax, e -mail.

2.5 Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati

La Biblioteca comunale avrà cura di istruire e orientare l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del personale in servizio presso la Biblioteca, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line e off line.

2.6 Servizio internet e postazioni multimediali

Nella Biblioteca comunale di Sant'Agostino è disponibile al pubblico una postazione multimediale con accesso internet.

Il servizio di accesso a internet è gratuito.

Le modalità di utilizzo di questi servizi – finalità, e limiti vari – sono fissate nell'apposito Regolamento di cui l'utente può prendere visione direttamente in Biblioteca o sulle pagine web del Comune.

La connessione ad internet e la consultazione di CD-Rom disponibili avviene in tempi immediati. In caso di postazione occupata è prevista la formazione di liste d'attesa, con tempi massimi di utilizzo a persona non superiori a 60 minuti. E' possibile la prenotazione.

2.7 Sezione speciale: la biblioteca per ragazzi

La Biblioteca comunale di S. Agostino svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti, in uno spazio specifico. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte ai punti precedenti.

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

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche. Gli insegnanti interessati ad usufruire delle visite guidate devono fissare un appuntamento con il Responsabile della Biblioteca.

2.8 Sezione speciale: il fondo locale

La biblioteca di Sant'Agostino raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

Il prestito di norma non è consentito, tuttavia su richiesta motivata il patrimonio della sezione locale può essere ammesso temporaneamente al prestito breve.

2.9 Sezione speciale: i periodici

La biblioteca comunale di Sant' Agostino, al momento dell'emanazione della presente carta, è abbonata o riceve gratuitamente un totale di 32 periodici.

L'accesso alla consultazione in Biblioteca dei periodici è immediato. I periodici per i quali la Biblioteca comunale ha in corso un abbonamento vengono conservati per 1 anno in magazzino.

Il tempo di consegna dei numeri arretrati dei periodici correnti della Biblioteca è di 3 giorni.

I periodici arretrati possono essere ammessi al prestito breve secondo le stesse modalità dei documenti della sezione locale e della consultazione.

2.10 Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca comunale attua attività di promozione del libro e della lettura avvalendosi della collaborazione dell'Assessorato alla Cultura, delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio.

Le attività di promozione della lettura nascono dall'analisi delle richieste manifestate, nel corso di riunioni della Consulta Attività Culturali, dalle scuole e dalle associazioni di cittadini che valutano le proposte della Biblioteca e ne fanno di proprie.

Tali attività, definite da programmi annuali , sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini e sulle pagine web del Comune .

3. Tutela dei diritti degli utenti

3.1 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 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 saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

3.2 Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca, attraverso un apposito stampato e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi.

Il Responsabile del Servizio informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (Legge sulla trasparenza), con i limiti previsti da questa e del D.L.gs.196/2003 (Legge sulla privacy).

3.3 Rapporto con gli utenti

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

3.4 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Responsabile del Servizio può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.