

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI AVIANO (PN)

PREMESSA

1. Finalità della Biblioteca

La Biblioteca Civica di Aviano svolge un servizio informativo e documentario di base la cui titolarità è in capo all'Ente Locale che la gestisce nella forma, tra quelle previste dalle leggi, più consona alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia. Servizio di informazione ed educazione, la Biblioteca si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi della Biblioteca di Aviano è lo strumento fondamentale che definisce le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca allo scopo di favorire i rapporti fra Servizio offerto ed i propri utenti.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- a) **Uguaglianza.** I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.
Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.
La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.
La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.
- b) **Imparzialità.** I Servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità ed equità.
- c) **Continuità.** L'erogazione dei Servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni del servizio saranno preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa delle attività rivolte al pubblico.
- d) **Partecipazione.** La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.
L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano.

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

- e) **Efficienza, efficacia ed economicità.** La Biblioteca di Aviano ispira il suo funzionamento a criteri 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). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2.1 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA

	Mattino	Pomeriggio
Martedì		15.00 – 19.00
Mercoledì		15.00 – 19.00
Giovedì		15.00 – 19.00
Venerdì		15.00 – 19.00
Sabato	10.00 – 12.30	15.00 – 19.00

Saranno tempestivamente comunicati qualsiasi cambiamento di orario, i periodi di chiusura al pubblico, l'eventuale sospensione di taluni servizi.

3.1 I SERVIZI

L'accesso ai servizi avviene tramite iscrizione alla Biblioteca e rilascio di una tessera personale gratuita.

I principali servizi erogati dalla Biblioteca, liberi e gratuiti se non specificato diversamente, sono i seguenti:

- a) **Servizio di consultazione e studio in sede**
- b) **Servizio di prestito dei documenti**
- c) **Servizio di prestito interbibliotecario**
- d) **Servizio di consulenza e reference**
- e) **Servizio di riproduzione dei documenti**
- f) **Servizio Internet e postazione multimediale**
- g) **Documentazione locale**
- h) **Sezione speciale: la Biblioteca per bambini e ragazzi**
- i) **Sezione speciale: la Sezione periodici**
- j) **Sezione speciale: Multimediale**
- k) **Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**

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

- a) **Servizio di consultazione e studio in sede**

Il personale garantisce assistenza all'utente nella consultazione del catalogo informatizzato e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca.

La Biblioteca dispone degli spazi per lo studio e la lettura in sede.

b) Servizio di prestito dei documenti

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita. La tessera d'iscrizione viene rilasciata a chiunque ne faccia richiesta, sia egli residente o meno nel Comune di Aviano. In caso di smarrimento della tessera, questa potrà essere duplicata. Di norma il prestito del materiale librario è di trenta giorni, mentre per i periodici, le videocassette ed i Cd è di sette giorni. Sono concesse proroghe solo qualora il documento non sia stato prenotato da altro utente.

Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi. Il prestito può essere concesso esclusivamente a chi esibisce la tessera di iscrizione.

Di norma non possono essere prestate allo stesso utente più di tre opere, periodici, video cassette e Cd esclusi. Il bibliotecario, in casi particolari, può concedere prestiti aggiuntivi.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, i Cd-rom e tutti i documenti contrassegnati dalla dicitura "cons" (consultazione).

c) Servizio di prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario viene fornito esclusivamente agli utenti regolarmente iscritti al prestito. Il servizio è gratuito ad eccezione di un eventuale rimborso spese di spedizione richieste da alcune biblioteche. Il prestito ha una durata di 20 giorni.

d) Servizio di consulenza e reference

Il personale della Biblioteca offre la propria assistenza e consulenza per la scelta ed il recupero del materiale documentario ed informativo. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line e off line. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di sette giorni.

e) Servizio di riproduzione dei documenti

È possibile riprodurre, nei limiti di legge, il materiale non prestabile posseduto dalla Biblioteca. La riproduzione fotostatica è comunque gestita dal personale della Biblioteca secondo criteri di economicità e discrezionalità, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright. Il servizio, a pagamento, prevede attualmente una spesa pari al costo effettivo per ciascuna copia in formato A4 e per ciascuna copia in formato A3.

Gli importi, stabiliti dall'Amministrazione, possono subire variazione.

f) Servizio Internet e postazione multimediale

La Biblioteca dispone di una postazione Internet/multimediale. L'accesso al servizio è consentito, previa prenotazione, esclusivamente nelle ore di apertura al pubblico ed è gratuito. Eventuali stampe, a pagamento, comportano una spesa pari al loro costo effettivo.

Sono consentiti l'invio dei dati ad un indirizzo di posta elettronica ed il versamento su floppy esclusivamente rilasciato dalla Biblioteca per una spesa pari al costo effettivo del dischetto.

Gli importi, stabiliti dall'Amministrazione, possono subire variazione.

g) Documentazione locale

La Biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale, al fine di documentare la storia, la vita culturale, sociale ed economica del territorio.

h) Sezione speciale: la Biblioteca per bambini e ragazzi

La Biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, a favore della quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio specifico ed idoneo. L'accesso ed il prestito del materiale della sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio nella realizzazione di progetti che abbiano come finalità la diffusione della lettura tra i bambini e i ragazzi, fin dalla più tenera età.

i) Sezione speciale: la Sezione periodici

La Biblioteca dispone di un congruo numero di abbonamenti ai periodici conservati in apposita sala. È consentito anche il prestito a domicilio di n. 3 fascicoli arretrati del materiale periodico, esclusi i quotidiani, per un tempo massimo di sette giorni. Il prestito dei periodici è soggetto alle norme generali sul prestito dei documenti.

j) Sezione speciale: Multimediale

La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza materiale appartenente alla tipologia del no book material conservato in apposita ed attrezzata sala. L'ascolto e la visione sono consentiti agli utenti iscritti alla Biblioteca. La sala per il suo utilizzo deve esser prenotata tramite apposito modulo (cfr allegato) a cura dell'utente che ne fa richiesta.

k) Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca, luogo di incontro, scambio di esperienze e di conoscenze, organizza incontri, presentazioni ed iniziative volte a promuovere la conoscenza dei suoi servizi, la lettura, l'informazione e la fruizione della cultura nelle sue varie espressioni.

La Biblioteca promuove attività di ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, bollettini bibliografici ed altre iniziative editoriali.

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi della Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

a) l'Amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

b) 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.

c) l'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe laddove previste;
- 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;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

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

Il reclamo va inoltrato al Responsabile della Biblioteca e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità; può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di trenta giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti che si dovessero ritenere insoddisfatti dell'esito hanno il diritto di presentare le loro lagnanze all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Amministrazione, 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 e nelle comunicazioni personali telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

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

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

Partecipazione

La Biblioteca effettua periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità e quantità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando l'apposito registro dei "Desiderata", cui si darà risposta in un tempo stabilito.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine all'organizzazione dei servizi.