

BIBLIOTECA COMUNALE “A. VEGGIANI”

Carta del Servizio

Agosto 2008

1. Finalità della biblioteca comunale di Mercato Saraceno

La biblioteca comunale di Mercato Saraceno è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

La biblioteca comunale, intitolata ad “Antonio Veggiani” con sede a Mercato Saraceno in Piazzetta del Savio n. 1, si configura come servizio bibliotecario di base associato al Sistema bibliotecario provinciale; aderisce alla Rete Bibliotecaria di Romagna.

2. A cosa serve la carta dei servizi della biblioteca

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

3. Principi fondamentali della carta dei servizi della biblioteca

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

a) Eguaglianza. 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 ed impegno di risorse umane, come ad es. i servizi di prestito interbibliotecario, le ricerche bibliografiche complesse, ecc. La biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti diversamente abili.

b) Imparzialità. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c) Continuità. L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura per arrecare agli utenti il minor danno.

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. Egli può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali si darà sollecito riscontro.

e) Efficienza ed efficacia. La biblioteca di Mercato Saraceno 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), ottimizzando i risultati al fine di mantenere un buon rapporto tra costo/tariffe/prestazioni. La biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di qualità dei servizi, predispone piani di miglioramento e sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

4. Dichiarazione della carta

La biblioteca “Antonio Veggiani” si propone di offrire un servizio di qualità, all'altezza delle spese sostenute ed incontrando le necessità dell'utente.

La biblioteca rende partecipe la comunità locale:

- relazionandosi con gli utenti, le organizzazioni locali e i gruppi di volontariato;
- dando modo di dare suggerimenti o fare reclami (allegato A - modello sul sito web dell'ente);
- facendo indagini sulle persone che usano e non usano la biblioteca.

5. Accesso e orario di apertura al pubblico della biblioteca

Gli spazi sono accoglienti e si provvederà a mantenerli puliti, ben illuminati e saranno oggetto di costante manutenzione.

I servizi, le risorse disponibili, le tariffe applicate e i risultati conseguiti sono pubblicizzati, in modo chiaro e comprensibile tramite:

- la guida ai servizi e rapporti annuali
- la stampa locale
- Internet
- il servizio informativo telefonico e tramite posta elettronica attivo durante l'orario di apertura.

Al fine di agevolare l'accesso ai servizi, un'apposita modulistica è stata predisposta per l'inoltro di richieste, semplice e veloce.

Gli addetti al servizio sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio, sono altresì obbligati a qualificarsi, durante le ore di apertura al pubblico, con cartellino di riconoscimento e con nome e cognome nelle comunicazioni telefoniche. L'orario di apertura è adeguato alle esigenze della comunità locale e prevede la seguente apertura:

Lunedì	
Martedì	14,30 – 18,30
Mercoledì	14,30 – 18,30
Giovedì	15,00 – 18,00
Venerdì	8,30 – 12,30 14,30 – 18,30
Sabato	

Nel periodo estivo è prevista una riduzione dell'orario di apertura al pubblico in concomitanza della diminuzione degli utenti per le ferie estive.

Gli utenti non possono accedere ai servizi della biblioteca al di fuori del presente orario. La biblioteca è accessibile ai disabili, sedie a rotelle incluse.

6. Libri e altri materiali

E' definita una politica di selezione e sviluppo delle raccolte con linee generali e specifiche per i singoli documenti (libri, periodici, audiovisivi...), con la finalità di rendere disponibili collezioni in buono stato e aggiornate.

I documenti sono collocati a scaffale aperto secondo la Classificazione DEWEY e sono direttamente accessibili al pubblico.

La scelta degli acquisti è operata dall'Ufficio Cultura del Comune di Mercato Saraceno.

La biblioteca, compatibilmente con la propria programmazione e la disponibilità di spazi, accetta donazioni di volumi da parte di enti o cittadini.

7. I Servizi

La biblioteca offre, secondo i criteri definiti nella carta, i seguenti servizi:

- a. servizio di consultazione e lettura in sede (libero e gratuito);
- b. servizio di prestito dei documenti (per gli iscritti e gratuito);
- c. servizio di prestito interbibliotecario (per gli iscritti, a pagamento);
- d. servizio di consulenza bibliografica e reference (libero e gratuito);
- e. servizio di riproduzione dei documenti (riservato ai documenti della biblioteca, gestito dagli operatori, a pagamento) – in conformità alla legge 633 del 22.04.1941.
- f. sezione multimediale: accesso a Internet (per gli iscritti e gratuito,), consultazione e prestito di documenti multimediali, videocassette, cd-rom, cd musicali (per gli iscritti e gratuito);

Tra i servizi elencati viene considerata prioritaria, in caso di richieste concomitanti e di problemi organizzativi contingenti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

8. Modalità di accesso al servizio Internet/multimediale

- L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che siano titolari di tessera d'iscrizione alla biblioteca comunale di Mercato Saraceno o ad altra biblioteca del Sistema bibliotecario provinciale ed aver sottoscritto le "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete" (per i minori).
- L'uso di Internet è consentito, di norma, a non più di due persone contemporaneamente.
- Di norma, ogni utente può utilizzare Internet/servizio Multimediale per non più di un'ora al giorno. In caso di problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet/servizio multimediale, non è, parimenti, previsto il recupero dei tempi non fruiti.
- Ciascun utente di Internet/servizio Multimediale è tenuto a firmare, ad ogni sessione, l'apposito modulo della biblioteca che ne documenta il giorno e l'ora di utilizzo.
- L'accesso ad Internet/ servizio Multimediale è gratuito.

Servizi al pubblico

Sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione siti web
- scarico dati su floppy disk o cd o memory card
- stampa a pagamento secondo le tariffe esposte al pubblico
- posta elettronica presso fornitori di free e-mail.

Servizi non disponibili al pubblico:

- e-mail della biblioteca comunale e del Comune
- scarico dati sul disco fisso delle strumentazioni (download)
- caricamento di file in rete (upload)
- instant messaging e chat (IRC)
- telefonate virtuali.

L'installazione di software sul computer della biblioteca, sia prelevato dalla rete sia residente su altri supporti, è permessa unicamente se destinata ad estendere le funzionalità native del browser (plug-in, ecc.) e può avvenire solo con l'autorizzazione del bibliotecario.

L'Utente prende atto ed accetta che ogni violazione alle presenti disposizioni comporta, secondo la gravità, una o più delle seguenti azioni:

- interruzione della sessione
- sospensione o esclusione dall'accesso al servizio
- denuncia

9. Promozione dei servizi

È stabilito un programma per promuovere i servizi e sostenerne l'uso. Annualmente sono organizzati progetti di qualificazione scolastica per promuovere la frequentazione della biblioteca e la lettura in collaborazione con le scuole. La biblioteca collabora con il servizio cultura e con altre biblioteche e organizzazioni territoriali allo scopo di sostenere la lettura e l'uso delle nuove tecnologie informatiche anche verso utenti tecnologicamente svantaggiati, disabili, anziani, e soggetti con resistenze culturali o psicologiche all'utilizzo delle apparecchiature. In particolare il servizio si adopera, attraverso appositi incontri con esperti rivolti a utenti adulti, a fornire gli strumenti per un uso corretto di Internet, mirato a reperire informazioni aggiornate e in linea con gli scopi informativi e culturali della biblioteca. L'attenzione alle nuove tecnologie e a un loro uso corretto è ribadito nelle norme per l'accesso al servizio Internet della biblioteca comunale, nel modulo di iscrizione al servizio Internet e nelle raccomandazioni per la

sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori e ad uso dei minori. Tutte le attività e le iniziative sono adeguatamente pubblicizzate e rese note agli utenti.

10. Osservazioni sui servizi

Sono previste procedure di intervento per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento 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. Gli utenti devono essere sempre informati delle decisioni che li riguardano, comprese le motivazioni, e possono presentare reclami per iscritto all'ufficio delle relazioni con il pubblico, utilizzando l'apposita modulistica disponibile in biblioteca, riguardanti disservizi, nonché ogni comportamento contrario ai principi della presente carta dei servizi.

11. Forme di partecipazione degli utenti

Gli utenti, in forma singola o associata, possono proporre suggerimenti per migliorare i servizi tramite gli appositi moduli predisposti e disponibili nello spazio informativo. Le comunicazioni anonime non sono prese in considerazione. Il responsabile del procedimento valuta la proposta e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione delle osservazioni, tramite comunicazione scritta.

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso l'apposita modulistica. Il responsabile degli acquisti vaglia le singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili. Se il documento viene acquistato, l'utente è avvisato per posta ordinaria della disponibilità del documento, che resta prenotato a suo nome per 7 gg. dalla comunicazione, trascorsi i quali è posto sullo scaffale. Il suggerimento non è assimilabile all'ordine di acquisto presso una libreria e ha lo scopo di contribuire a uno sviluppo del patrimonio librario e multimediale equilibrato e corrispondente alle esigenze dei lettori, evidenziando carenze e lo stato di invecchiamento della raccolta.

12. Doveri degli utenti

Il comportamento degli utenti nei locali della biblioteca deve essere corretto e rispettoso dei diritti degli altri utenti e delle competenze del personale addetto; in particolare gli utenti non devono creare disturbo con atteggiamenti inadeguati a un luogo di consultazione e lettura, trattenersi per fini estranei alla fruizione del materiale documentario, riservare posti a sedere, uscire dalla biblioteca lasciando i propri effetti sui tavoli, consumare cibi e bevande e introdurre animali.

Danni arrecati alla sede o al patrimonio della biblioteca, segnalati dagli operatori, dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato. L'utente che riceve un'opera in prestito deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale della biblioteca le mancanze e i guasti in essa riscontrati.

La mancata osservanza delle presenti norme comporta l'allontanamento dai locali della biblioteca da parte del personale addetto e l'esclusione dai servizi offerti.

13. Archivio Storico

L'archivio storico del Comune di Mercato Saraceno (collocato presso palazzo Dolcini) costituisce patrimonio della Biblioteca "A. Veggiani".

All'archivio storico si accede per appuntamento.

14. 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.).

15. Norme transitorie

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente carta dei servizi della biblioteca comunale di Mercato Saraceno.

Gli articoli della presente carta dei servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta comunale. Spetterà al Responsabile del servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.