

**CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE**

**COMUNE DI  
SAGRADO**

**2014**

## **INDICE**

### **1. Le Biblioteca e la sua organizzazione: gli strumenti**

Le raccolte documentarie

- sezione moderna
- sezione bambini e ragazzi
- fondo di storia locale
- settore periodici
- settore multimediale

Il personale

Le risorse economiche e strumentali

### **2. I servizi offerti agli utenti**

Accesso agli spazi

Servizio di lettura e consultazione in sede

Prestito a domicilio

Prestito interbibliotecario

Proposte d'acquisto

Informazione e consulenza

I cataloghi

Servizi on line

Servizi di riproduzione

Servizi telematici e multimediali

- navigazione Internet
- utenti minorenni
- accesso alla rete elettrica

Servizi multiculturali

Servizi per utenti in difficoltà

Servizi e distanza

Iniziative e attività

- attività didattica e promozione della lettura
- visite guidate per le scuole
- attività culturali

### **3. Gli impegni della Biblioteca**

I requisiti e gli standard di servizio

Garanzia di continuità del servizio

Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario

La soddisfazione degli utenti

La soddisfazione degli operatori della biblioteca

La tutela dei diritti degli utenti

## LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

### 1. Gli strumenti

La Biblioteca comunale è un servizio del Comune di Sagrado gestito in forma diretta ed è tradizionalmente la biblioteca di riferimento per l'intero territorio comunale. La Biblioteca collabora anche come centro di informazione ed agenzia bibliografica locale con le altre biblioteche del Sistema, con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

#### Gli strumenti della biblioteca: gli ambienti e gli spazi

L'organizzazione della Biblioteca si articola nelle seguenti strutture:

STRUTTURE	SEDI	ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Biblioteca Comunale	Via Dante Alighieri 17 tel 0481 93308	lunedì e mercoledì 15.00- 18.00 martedì e giovedì 10.00-13.00	lunedì e mercoledì 15.00- 18.00 martedì e giovedì 10.00-13.00

Gli animali in biblioteca sono ammessi.

#### Gli strumenti della biblioteca: le raccolte documentarie

**Sezione moderna:** conta oltre 8000 opere tra libri e altri materiali. Ogni anno viene aggiornata ed arricchita con circa 100 nuovi titoli. La sua caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità.

Un bibliotecario è a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

Nella Sezione Moderna sono disponibili:

- libri di sagistica ordinati per argomenti
- la narrativa italiana e straniera ordinata per aree linguistiche
- i grandi classici della letteratura
- enciclopedie, dizionari, repertori e opere di consultazione
- documentari ordinati per argomenti

**La Sezione Bambini e Ragazzi:** oltre 500 opere a disposizione di utenti dalla prima infanzia all'adolescenza, in spazi a loro dedicati. Il settore promuove iniziative di promozione della lettura (NpL) e del libro rivolte in particolare al mondo della scuola, con incontri, animazioni, laboratori, visite guidate, giochi di lettura e proposte bibliografiche a tema;

**Il Fondo di storia locale** con circa 500 opere

#### Gli strumenti della biblioteca: il personale

La gestione dell'organizzazione della biblioteca è garantita dagli operatori pubblici che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni (approvato con Decreto Ministeriale del 28 novembre 2000, così come aggiornato e modificato dal D.Lgs. 150/2009 in attuazione della L. 15/2009) e dal Codice deontologico del bibliotecario (approvato il 30 ottobre 1997

dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile on line all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>).

Il processo sistematico di rafforzamento e crescita delle competenze del personale è un impegno primario della biblioteca, che garantisce e mette in calendario annualmente interventi organici di aggiornamento e formazione, in collaborazione anche con la Sezione Friuli Venezia Giulia dell'Associazione Italiana Biblioteche.

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità della biblioteca e far crescere l'apprezzamento dei suoi servizi.

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità e riservatezza.

### **Gli strumenti della biblioteca: le risorse economiche e strumentali**

La programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Sagrado (Relazione revisionale e programmatica, Bilancio di previsione, Piano esecutivo di gestione)

La biblioteca mette a disposizione n. 2 postazioni PC, per la ricerca a catalogo, la navigazione Internet e l'editing elettronico, impegnandosi a garantirne la funzionalità anche attraverso un piano periodico di manutenzione, aggiornamento e sostituzione.

## **2. SERVIZI OFFERTI AGLI UTENTI**

### **Accesso agli spazi**

La biblioteca è aperta al pubblico con i seguenti orari:

lunedì e mercoledì: 15.00-18.00

martedì e giovedì: 10.00-13.00

Le chiusure per ferie o altre chiusure straordinarie vengono comunicate tramite affissione e sul sito del Sistema Bibliotecario.

L'utilizzo delle postazioni di lettura è libero e senza limitazioni orarie. L'introduzione del cellulare all'interno degli spazi della biblioteca è consentita in modalità silenziosa. L'utilizzo di pc personali è liberamente consentito.

### **Servizio di lettura e consultazione in sede**

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

### **Prestito a domicilio**

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita. Essa dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito non solo presso la Biblioteca di Sagrado, ma anche presso una qualsiasi altra biblioteca del Sistema bibliotecario territoriale.

Per i bambini, i ragazzi ed i giovani adulti fino alla maggiore età, il modulo dovrà essere sottoscritto anche da un genitore o da un tutore legale.

Vedi l'allegato regolamento

### **Prestito interbibliotecario**

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili altrove. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta attraverso la compilazione del modulo cartaceo. Il prestito interbibliotecario a livello provinciale è un servizio disponibile presso la Biblioteca Centro sistema e presso le Biblioteche aderenti ed è gratuito, mentre per le richieste a livello nazionale o internazionale occorre appoggiarsi alla Biblioteca Centro sistema e pagare il rimborso delle spese. Vedi l'allegato regolamento/tariffario

### **Proposte d'acquisto**

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librarie e multimediali non possedute dalle biblioteche on line nel sito <http://bibliogo.ccm.it>

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se accolta, il richiedente verrà informato telefonicamente che l'opera richiesta rimarrà a sua disposizione per una settimana per un eventuale prestito.

### **Informazione e consulenza**

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote.

### **I cataloghi**

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato, consultabile nel sito del Sistema bibliotecario: <http://bibliogo.ccm.it>

### **Servizi on line**

Consultando il sito del Sistema Bibliotecario (<http://bibliogo.ccm.it>) è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito,
- controllare le scadenze dei propri prestiti;
- rinnovare i prestiti;
- prenotare dei libri/documenti/film in prestito
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- aggiornare la password e i dati personali;
- delineare il proprio profili, segnalando i propri interessi di lettura;
- proporre acquisti;
- commentare e votare i libri/documenti/film;
- creare scaffali virtuali personali, in cui raccogliere le informazioni sui libri che interessano;
- consultare bibliografie su specifici argomenti;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche.

### **Servizi di riproduzione**

E' possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

Le riproduzioni in formato digitale possono essere trasmesse per via telematica.

I servizi di riproduzione sono a pagamento. La tabella delle tariffe è disponibile presso il bancone della biblioteca.

### **Servizi telematici e multimediali**

#### **- Navigazione Internet**

La biblioteca mette a disposizione degli utenti 2 postazioni fisse.

Il servizio è disponibile a tutti, dietro registrazione, ai sensi della Legge 31 luglio 2005 n. 155, "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale"

### **- Utenti minorenni**

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio è possibile dietro autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà. La biblioteca si impegna a sottoporre ai genitori le "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete" distribuite alle postazioni.

### **- Accesso alla rete elettrica**

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, lettori cd, etc.). Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese e di proseguire il proprio lavoro trasferendosi presso i posti studio attrezzati.

### **Servizi multiculturali**

La biblioteca promuove la conoscenza e il confronto fra culture e lingue diverse destinando a questo settore una parte delle proprie risorse finanziarie all'acquisto di pubblicazioni, monografie e riviste, nelle lingue delle comunità più presenti nel territorio comunale (albanese, araba, bangla, cinese, rumena...) e a quelle pubblicazioni utili a documentare i temi ed i dibattiti intorno ai temi dell'interculturale.

La biblioteca collabora con strutture ed associazioni presenti sul territorio per cercare di venire incontro alle esigenze di conoscenza e informazione delle minoranze residenti nel territorio.

### **Servizi a distanza**

Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, chiamando i seguenti numeri 0481-93308 è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi della biblioteca
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità
- la situazione dei propri prestiti
- gli eventi organizzati dalla biblioteca
- chiedere il rinnovo dei prestiti
- prenotare i libri
- prenotare una postazione Internet

### **Iniziative e attività**

#### **Attività didattica e promozione della lettura**

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 16 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

- NpL
- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore.

#### **Visite guidate per le scuole**

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste

degli insegnanti. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca. In occasione della visita guidata è possibile distribuire le tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono.

### **Attività culturali**

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Produce pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

## **3. Gli impegni della biblioteca**

### **I requisiti e gli standard di servizio**

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca definisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i singoli valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Di seguito si riportano i servizi offerti evidenziando, per ognuno di essi, i requisiti che si intendono garantire per l'anno .

### **Garanzia di continuità del servizio**

La biblioteca garantisce la continuità dell'apertura del servizio per tutto l'anno, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

La biblioteca si impegna a contenere la chiusura totale della biblioteca entro un massimo di giorni feriali l'anno.

In caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, la biblioteca si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web entro un massimo di 3 ore dal ricevimento dell'avviso di indizione di sciopero o di convocazione delle assemblee sindacali.

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili, la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web.

### **Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario**

Numero minimo annuale di nuove acquisizioni (libri e materiali multimediali): n.                      unità

Record bibliografici di nuova creazione: n.

### **La soddisfazione degli utenti**

Ascolto delle richieste dell'utenza (desiderata) nell'incremento del patrimonio librario: 90% di trattamento

Proposte, suggerimenti e reclami: 95% di trattamento

Tempi di risposta ai reclami: 7 giorni

Azioni di miglioramento relative ai reclami: 75% di trattamento

Corrispondenza elettronica: min. 95% entro 3 gg

### **La soddisfazione degli operatori della biblioteca**

Occasioni annuali di aggiornamento professionale:                      ore a testa

Coordinamento organizzativo: almeno                      riunioni dello staff direttivo

Proposte, suggerimenti e reclami: 95% di trattamento

Questionari di soddisfazione degli operatori: 1

### **La tutela dei diritti degli utenti**

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dalla biblioteca, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare, sia utilizzando l'apposito modulo disponibile presso qualsiasi punto di servizio e scaricabile via web, sia scrivendo una e-mail all'indirizzo \_\_\_\_\_, specificando le proprie generalità.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La biblioteca, dopo aver compiuto con la massima celerità gli accertamenti del caso attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Gli utenti hanno facoltà, qualora il trattamento del reclamo non sia risultato di loro soddisfazione, rivolgersi al Sindaco del Comune di \_\_\_\_\_.