

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SAPRI “BIAGIO MERCADANTE”**

Approvata con delibera di c.c. N. 23 del 27.04.2017

## **Premessa**

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte. Nel presente “contratto di servizio” la biblioteca individua i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

Alla fine di ogni anno gli standard e gli impegni dichiarati verranno valutati congiuntamente con gli utenti; sarà questa l'occasione pubblica per valutare complessivamente il servizio, riconoscere i risultati ottenuti, evidenziare le occasioni di miglioramento e definire gli impegni per l'anno successivo.

La biblioteca orienta la propria azione muovendo da una costante riflessione sui propri risultati ed è aperta a modificare le soluzioni organizzative adottate, in base alla interazione e al dialogo con le persone che la utilizzano.

## **1. PARTE PRIMA – I PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1. Eguaglianza**

La biblioteca comunale di Sapri ispira ogni sua attività al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutti. La biblioteca non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Essa garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. La biblioteca applica il principio dell'uguaglianza nel senso di non operare alcuna ingiustificata discriminazione tra gli utenti portatori di condizioni personali e sociali diverse, senza che una tale applicazione comporti in modo automatico l'uniformità delle prestazioni per tutti: sono invece previste ed esplicitate nella presente Carta quelle iniziative ed azioni positive volte ad adeguare l'erogazione del servizio bibliotecario alle esigenze degli utenti portatori di abilità differenti.

### **2. Imparzialità**

La biblioteca comunale di Sapri ispira il comportamento dei propri operatori a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono fatte valere non a favore di singoli utenti, ma a favore di categorie esplicitate di soggetti, per i quali risulti funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

### **3. Continuità**

L'apertura al pubblico della biblioteca e l'erogazione dei servizi in essa previsti deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. In caso di riduzione o interruzione del servizio per l'esercizio del diritto di sciopero degli operatori, o per altra causa, essa rende pubblico e mette in atto un piano di emergenza che prevede l'apertura differenziata dei servizi in ragione del numero degli operatori presenti. In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici e/o organizzativi, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi tramite il sito web e i social network.

### **4. Diritto di scelta**

La biblioteca comunale di Sapri non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella collezione disponibile al pubblico e si impegna a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti e nei giudizi sull'evoluzione della società.

### **5. Partecipazione**

La biblioteca comunale di Sapri promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione o da destinare ad altri scopi.

Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della biblioteca, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito.

Sostiene la creazione di gruppi di lettura tra gli utenti e collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio.

Svolge almeno una volta all'anno una indagine di *customer satisfaction* volta a rilevare il grado di soddisfazione registrato tra i frequentatori.

L'utente della biblioteca si impegna a partecipare alle iniziative di rilevazione con spirito collaborativo, nella consapevolezza che il suo contributo favorisce il miglioramento del servizio all'utenza.

### **6. Efficienza ed efficacia**

La biblioteca comunale di Sapri ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguito gli obiettivi prefissati). A tale scopo, si impegna a misurare i propri indicatori di funzionalità e a promuovere tutte quelle azioni collaborative dalle quali derivare le differenti politiche da attuare.

## **2. PARTE SECONDA: GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

## **2.1 Gli ambienti e gli spazi**

### **La localizzazione**

La biblioteca comunale di Sapri è nata nel 1996 e in principio era situata in via Brizzi. A partire dal 2013 è stata trasferita nel Centro Polifunzionale, situato in via Flavio Gioia, ma solo a partire dal 2017 ha riaperto le sue porte agli utenti, dopo un lungo lavoro di riordino e revisione delle raccolte. La biblioteca occupa una sala di 115 mq. e dispone anche di un deposito, non accessibile agli utenti, di 25 mq.

Il banco accettazione è situato all'ingresso e sono presenti 2 postazioni internet e tavoli per la lettura e la consultazione.

### **2.2 Le raccolte**

Si riportano di seguito gli obiettivi che la biblioteca persegue per il proprio patrimonio al fine di renderlo un mezzo efficace per l'erogazione di servizi di qualità.

In relazione alla propria missione di biblioteca per tutti e per ognuno, aperta alla comunità ma anche rispettosa delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo, la biblioteca di Sapri si doterà di raccolte:

- che siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- che rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità, impegnandosi a questo fine a realizzare indagini sui gusti, le tendenze, le necessità culturali di fasce della comunità territoriale non raggiunte dalla biblioteca;
- che tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- che riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- che garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;
- che offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- che si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di appeal, attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori.

### **I criteri di sviluppo**

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio. Le scelte di acquisto vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di far emergere carenze e lacune;
- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai desiderata degli utenti e dalle istanze di prestito interbibliotecario che la biblioteca di Sapri invia ad altre biblioteche.

I criteri generali per l'individuazione dei singoli testi da acquisire sono riconducibili ai principi:

- della rispondenza ai bisogni espressi e inespressi della comunità;
- della coerenza con le raccolte già presenti;
- della rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

### **Le donazioni**

La biblioteca accoglie il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, destinandolo a vari usi che, con modalità diverse, concorrono a potenziare il servizio offerto:

- acquisizione al patrimonio;

- scambio con altre biblioteche;
- dono agli utenti in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali;
- vendita al mercatino del libro usato e/o in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali.

## **2.3 Il personale**

La gestione dell'organizzazione della biblioteca è garantita dagli operatori comunali 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 D.P.R. n. 62/2013) 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 annualmente interventi organici di aggiornamento e formazione, aderendo anche ai corsi organizzati dalla 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.

## **I volontari**

La biblioteca promuove e valorizza l'attività di volontariato prestata all'interno della struttura. È volontariato il servizio reso dai cittadini in modo continuativo, senza fini di lucro, attraverso prestazioni personali, volontarie e gratuite, svolte dentro la biblioteca, sia tramite l'eventuale organizzazione di cui il volontario fa parte, sia in rapporto diretto con il responsabile della biblioteca, per il perseguimento delle finalità istituzionali della biblioteca. L'attività del volontario non può essere sostitutiva del lavoro e della professionalità del bibliotecario, cui è affidata la gestione del servizio.

## **I nostri valori**

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.

Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trova fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente:

### ***Accoglienza***

Il personale concorre con il proprio comportamento quotidiano a produrre negli utenti una esperienza positiva di uso della biblioteca, agevolandone l'orientamento all'interno della struttura e sostenendone i percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Impronta la propria relazione con i cittadini all'insegna della ospitalità, della familiarità e della cordialità, esaltando con un atteggiamento aperto e ben disposto il valore sociale di uno spazio fortemente contrassegnato dalla condivisione e dalla convivialità.

### ***Disponibilità***

Il personale affronta con solerzia le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione; aiuta gli utenti a focalizzare le necessità di studio, approfondimento o impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse; offre consigli e suggerimenti di lettura, valorizzando le proposte messe a punto periodicamente dalla biblioteca stessa; si astiene

dall'esprimere considerazioni critiche sui contenuti delle letture degli utenti, anche quando sono ostili alle proprie convinzioni etiche, sociali e politiche; tiene conto dell'incidenza delle differenze sociali e culturali nei comportamenti di relazione, adattando volta per volta il proprio registro linguistico e intervenendo nei rapporti con gli utenti in chiave di facilitazione.

### ***Cortesia***

Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal contratto di servizio; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, facendo leva sulla condivisione del valore delle regole e dei limiti fissati dal contratto di servizio.

### ***Competenza***

Il personale mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze per far fronte allo specifico bisogno di un utente ha facoltà di concordare con l'utente stesso un intervento più approfondito di sostegno, ricorrendo all'aiuto di un collega più esperto. La formazione in servizio, realizzata attraverso la partecipazione a occasioni formali di aggiornamento così come attraverso le pratiche quotidiane del lavoro di gruppo, è una dimensione fondante dell'approccio al lavoro sviluppato dal personale della biblioteca.

### ***Riconoscibilità***

Il personale in servizio indossa costantemente un cartellino di riconoscimento sul quale è riportato nome e cognome del singolo operatore, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti. Nelle transazioni telefoniche che non si esauriscano in un'unica sessione, ogni operatore comunica all'utente i propri dati, in modo tale da essere più facilmente identificato nei successivi contatti. Nelle transazioni via posta elettronica, ogni operatore riporta obbligatoriamente ad ogni comunicazione i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

### ***Tutela della riservatezza***

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e consigliando il rispetto delle distanze di cortesia davanti al banco di servizio; nel caso in cui un utente richieda un intervento di consulenza su temi o argomenti per i quali la vicinanza di altri operatori o utenti al banco informazioni costituisca un potenziale motivo di disagio, l'operatore invita l'utente a concordare lo svolgimento del colloquio in un'area riservata.

## **2.4 Le risorse economiche e finanziarie**

Le risorse a disposizione per la programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca comunale di Sapri sono attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Sapri.

La biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse con le quali garantire interventi aggiuntivi:

- aderendo ad eventuali bandi o promuovendo progetti specifici che consentano di ampliare lo spettro delle risorse pubbliche;
- perseguendo un'aperta politica di pubbliche relazioni finalizzata alla ricerca di partnership con soggetti diversi per collaborazioni e sponsorizzazioni;
- attivando eventuali progetti di *crowdfunding*;
- ottimizzando le risorse tramite il coordinamento di alcune attività con altre biblioteche;

- predisponendo la vendita di prodotti editoriali e servizi;
- organizzando un mercatino del libro con i libri eliminati in seguito alla revisione del patrimonio (scarto) e con quelli donati dagli utenti.

## **2.5 Le risorse organizzative**

### **La cooperazione interbibliotecaria**

La biblioteca comunale di Sapri si impegna ad offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema, seguendo la disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

- La gratuità del servizio;
- L'esclusione di materiale audio-visivo o altro non ammesso al prestito;
- L'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- L'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

### **Le alleanze col territorio**

La biblioteca comunale di Sapri è una risorsa per il paese, ed in tale ottica attiva relazioni e contatti con gli istituti scolastici, le associazioni, i gruppi sociali, i servizi del Comune e di altre istituzioni pubbliche e private, per condividere progetti di promozione della lettura, realizzare attività culturali di interesse collettivo e valorizzare la presenza di uno spazio pubblico di grande qualità. Nel contempo essa guarda alla valle come una risorsa grazie alla quale accrescere la propria visibilità e il proprio riconoscimento.

In tal senso, caratterizza la propria azione strategica all'insegna della ricerca di alleanze, grazie alle quali offrire proposte culturali di maggior impatto e con il miglior rapporto tra costi e benefici. Ai soggetti con i quali collabora più attivamente essa può dedicare uno spazio promozionale specifico all'interno del proprio portale web, nell'intento di valorizzare il ruolo e la funzione degli "alleati" nella quotidianità dell'offerta di servizio. Lo spazio riservato agli alleati è idealmente sempre aperto a nuove collaborazioni e alla condivisione di nuove opportunità, anche su sollecitazione e proposta dei soggetti esterni.

## **3. PARTE TERZA - I SERVIZI**

La biblioteca è un bene dell'intera collettività e, come tale, liberamente accessibile da tutti. Essa offre in forma stabile e secondo le modalità e i requisiti sotto specificati, una serie articolata di opportunità e servizi che qui vengono descritti.

### **3.1 Accesso agli spazi**

#### **Orario di apertura**

La biblioteca è aperta al pubblico lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15 alle 18 e martedì e giovedì dalle 9 alle 12. Per consentire il riordino dei materiali, il salvataggio dei dati e la regolare uscita del pubblico, tutti i servizi, in particolare il prestito, chiudono 10 minuti prima della chiusura.

Possono verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la biblioteca comunicherà tempestivamente, attraverso specifici avvisi scritti distribuiti all'interno della struttura, inviati alla stampa e pubblicati sul proprio portale web e sulla pagina Facebook.

## **Accesso alla biblioteca**

L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo. Possono essere introdotti zaini e borse. I telefoni cellulari devono essere silenziati o spenti.

## **3.2 Lettura e consultazione in sede**

### **Documenti a scaffale aperto e in magazzino**

Il patrimonio documentario della biblioteca è disponibile alla consultazione di tutti i cittadini, compresi coloro che non sono titolari della tessera di iscrizione alla biblioteca. Il patrimonio a scaffale aperto è direttamente consultabile dall'utente, mentre quello collocato in magazzino può essere richiesto al personale della biblioteca che lo metterà a disposizione in tempi compatibili con l'espletamento di altri servizi. I documenti non ancora catalogati non possono essere consegnati agli utenti per la consultazione o il prestito.

### **Audiovisivi**

L'utilizzo degli audiovisivi è consentito a tutti. La visione di DVD o l'ascolto di CD musicali può essere richiesto al personale che metterà a disposizione gli strumenti idonei (computer, riproduttori audio, etc.).

## **3.3 Prestito**

Il patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione. 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.

I minori che non hanno compiuto 15 anni si possono iscrivere al prestito col modulo di iscrizione firmato da un genitore o da chi ne esercita la potestà.

### **Tessera personale**

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale, grazie alla quale l'utente ha facoltà di accedere al servizio di prestito a domicilio ed altri servizi, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy.

La tessera ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

### **Uso e conservazione della tessera**

E' cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedano identificazione.

In caso di smarrimento o furto, l'utente è invitato a darne tempestiva informazione alla biblioteca, che provvederà ad annullarla immediatamente per evitarne successivi usi impropri da parte di terzi.

In caso di smarrimento è possibile chiedere un duplicato della tessera che è rilasciato gratuitamente.

In assenza di comunicazioni, la biblioteca considera automaticamente confermati i dati forniti e presuppone che la tessera sia regolarmente conservata dal titolare.

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali: il suo uso è dunque vivamente consigliato



dalla biblioteca, sia in ragione del grande afflusso di pubblico alle postazioni di prestito, sia in ragione della notevole quantità di documenti che possono essere presi in prestito contemporaneamente.

Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è comunque garantito tramite una modalità più lenta di identificazione, per la quale l'operatore richiede l'esibizione di un documento di identità valido. In presenza di code, l'operatore dà priorità agli utenti provvisti di tessera, garantendo al termine della coda l'accesso al prestito a coloro che non hanno con sé la tessera, in modo tale da non penalizzare gli altri utenti con il rallentamento delle operazioni necessarie al recupero dei dati mancanti.

### **Uso di tessere altrui**

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico, e perciò si impegna a non cederne l'impiego a terzi. Chi venga meno a tale impegno ed affidi la propria tessera ad altre persone, affinché compiano operazioni di prestito al proprio posto, risponde del buon esito di tali operazioni, liberando la biblioteca da qualunque responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare e identità del richiedente, nonché in merito alle conseguenze indesiderate della consegna dei documenti a persona diversa dal titolare. I genitori di bambini e ragazzi fino a 15 anni di età non compiuti - in ragione del loro ruolo di mallevadori - possono utilizzare la tessera dei propri figli, anche in assenza di questi, ma limitatamente al prestito di libri o altri documenti della biblioteca di Sapri.

Gli operatori addetti al prestito hanno facoltà di operare verifiche a campione sulla rispondenza tra identità del richiedente e identità del titolare della tessera, riservandosi il diritto di ritirare la tessera presentata da persona risultata diversa dal titolare e non effettuare il prestito.

Il titolare della tessera sarà avvisato dell'uso improprio che stava per essere fatto della propria tessera, e sarà invitato a ritirare personalmente la propria tessera.

### **Quantità di documenti da poter prendere in prestito**

L'utente può prendere contemporaneamente in prestito al massimo 5 volumi.

### **Durata del prestito**

La durata del prestito è fissata dal bibliotecario, è indicata nella scheda del catalogo relativa ad ogni documento e varia a seconda della tipologia di risorsa.

In relazione a specifiche iniziative quali eventi, concorsi, selezioni, ecc. possono essere previsti periodi di prestito diversi rispetto a quelli standard. L'indicazione delle durate diverse del prestito per tali materiali è fornita attraverso specifico avviso.

Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività o un periodo di chiusura, la scadenza si considera automaticamente aggiornata alla prima data utile per la restituzione.

### **Registrazione del prestito**

La registrazione del prestito avviene a cura dell'operatore al cospetto dell'utente, che è chiamato a verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quella registrata sulla base dati.

L'utente ha facoltà di richiedere gratuitamente la stampa dello scadenzario dei prestiti risultanti a suo nome sulla base dati, a titolo di promemoria e a garanzia della correttezza e completezza delle registrazioni.

## Rinnovi

E' possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata a scelta in una delle seguenti modalità:

- di persona;
- per telefono;
- per posta elettronica, a partire da 5 giorni prima della scadenza del prestito.

A titolo di documentazione e conferma dell'avvenuto rinnovo, l'utente ha facoltà:

- di richiedere la stampa del proprio scadenziario aggiornato, se effettua la richiesta di persona;
- di richiedere l'invio di una e-mail di conferma all'indirizzo da lui comunicato, se effettua la richiesta per telefono o per e-mail.

In caso di controversia tra biblioteca e utente, la stampa dello scadenziario aggiornato o della e-mail ricevuta con la conferma del rinnovo effettuato, esibita dall'utente, sarà concordemente considerata prevalente rispetto alle informazioni registrate sulla base-dati della biblioteca. Nel caso in cui l'utente non possa esibire né la stampa dello scadenziario aggiornato né copia della e-mail ricevuta con la conferma del rinnovo effettuato, le informazioni registrate sulla base-dati della biblioteca saranno concordemente considerate prevalenti.

## Prenotazioni

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito sia telefonicamente che per posta elettronica.

**Si possono prenotare fino ad un massimo di 5 documenti.** Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata. L'opera viene tenuta in deposito per 3 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

## Esclusione dal prestito:

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti pubblicati da oltre ottanta anni (se non posseduti in duplice copia o in copia fotostatica), edizioni rare o di pregio;
- i documenti in cattivo stato di conservazione;
- i documenti destinati alla consultazione generale;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore).

## Restituzione dei documenti

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone da lui incaricate presso la biblioteca o tramite posta all'indirizzo della biblioteca. Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

## Ritardo nella restituzione dei documenti

L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito e dagli altri servizi che richiedano identificazione.

La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scaenziario a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);

- producendo solleciti per posta elettronica o telefonicamente (limitatamente agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail o il telefono cellulare all'atto dell'iscrizione).

### **Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito**

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani e non devono essere rigati o graffiati i dvd, cd, cd rom, così come le custodie nelle quali sono contenuti. Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente avrà cura, nel suo interesse, di non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca in uno dei due modi sotto indicati, a sua scelta:

- la consegna alla biblioteca di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;
- il pagamento della somma necessaria per l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure – in caso di indisponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente. La determinazione dell'importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto delle disponibilità di edizioni equivalenti sul mercato.

### **Suggerimenti di acquisto**

Gli utenti possono proporre richieste di acquisto direttamente in biblioteca o tramite email.

La biblioteca si impegna a dar corso alla richiesta dell'utente, compatibilmente con le risorse economiche di cui dispone, emettendo l'ordine del titolo desiderato o informando l'utente dei motivi che hanno condotto a non accettare la richiesta.

## **3.4. Informazione e documentazione**

### **Catalogo elettronico**

La biblioteca comunale di Sapri garantisce la consultazione del catalogo elettronico da tutte le postazioni PC disponibili al pubblico. Tutto il materiale posseduto (libri, periodici, dvd, cd musicali, carte geografiche, cd-rom) è incluso nel catalogo. Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili.

### **Servizi generali di informazione in sede**

La biblioteca comunale di Sapri fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio, alle regole di comportamento da adottare.

Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato.

Il bibliotecario fornisce assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi della biblioteca;
- i materiali posseduti e la loro localizzazione;
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo e per tutti gli altri repertori di ricerca su carta o elettronici (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, etc.);
- l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche;
- gli eventi organizzati dalla biblioteca.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti alla biblioteca.

### **Consulenze specialistiche e personalizzate**

Il bibliotecario offre il proprio aiuto:

- nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale;
- nell'uso delle banche dati disponibili.

### **Consulenze per genitori e insegnanti**

Il bibliotecario della biblioteca comunale di Sapri offre aiuto sulle tecniche di lettura e consigli sulla letteratura per ragazzi ai genitori e agli insegnanti che ne facciano richiesta, fornendo orientamenti pedagogici, bibliografie tematiche, suggerimenti di attività da realizzare con i bambini e i ragazzi.

### **Servizi di riproduzione**

La biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle Norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2006). Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

### **Digitalizzazione di documenti**

Per finalità di studio e di ricerca, è possibile chiedere la riproduzione digitale dei documenti della biblioteca, nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore e nascenti dalle esigenze di conservazione dei documenti medesimi.

#### **- Digitalizzazione a cura del personale della biblioteca**

La riproduzione dei documenti in precarie condizioni di conservazione è a cura del personale della biblioteca. La riproduzione, con fornitura di stampa o file, sarà fornita secondo una tempistica concordata con il singolo utente. Il costo di ciascuna riproduzione è fissato dalla tariffa vigente. E' possibile richiedere le riproduzioni, a stampa o in formato digitale, anche per lettera, fax, e-mail. Esse potranno essere ritirate presso la biblioteca o inviate all'indirizzo desiderato, dietro pagamento della specifica tariffa vigente.

### **Servizi telematici e multimediali**

#### ***Navigazione Internet***

E' consentita la navigazione per un minimo di un'ora al giorno.

E' possibile scaricare i dati, usare la posta elettronica presso fornitori di tale servizio gratuito, utilizzare pen drive per salvare i dati.

#### **- 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.

#### ***Accesso alla rete wi-fi***

L'accesso alla rete è consentito a tutti gli utenti iscritti previa presentazione di un documento di identità.

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

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, tablet, 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 a distanza**

### ***Informazioni telefoniche***

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, 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.
- E' possibile inoltre:
- chiedere il rinnovo dei prestiti;
- prenotare i libri;
- prenotare una postazione.

### ***Invio documentazione per fax***

Gli utenti remoti o impossibilitati a raggiungere la sede possono richiedere via e-mail o via fax l'invio via fax di fotocopie di documenti posseduti dalla biblioteca, dietro pagamento delle tariffe vigenti rispettivamente per la riproduzione delle fotocopie e per la spedizione di fax.

## **Iniziative e attività culturali**

La biblioteca comunale di Sapri organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici, incontri, dibattiti e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte, la lettura, l'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

Nel caso di presentazioni di libri e incontri con autori, la biblioteca permette di effettuare la vendita diretta di pubblicazioni facendo ricorso a librerie e/o venditori provvisti delle necessarie autorizzazioni.

## **5. PARTE QUINTA - GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI**

### **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 una e-mail, 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 Sapri.

## **I diritti degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti devono:

- rispettare le modalità stabilite dalla biblioteca nella presente Carta nell'utilizzo dei servizi offerti, onorare le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura da parte degli operatori della biblioteca;
- risarcire l'amministrazione comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti. In particolare gli utenti sono richiamati ad adottare comportamenti congrui con i diversi usi degli spazi.

Il personale è autorizzato a richiamare tutti gli utenti a tenere un comportamento congruo e ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegua alle regole adottate richiedendo anche richiedendo l'intervento della Polizia Municipale.

## **6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La biblioteca comunale di Sapri si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti.

L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza.

# Sommario

<b>Premessa.....</b>	<b>2</b>
<b>1. PARTE PRIMA – I PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>2</b>
1. Eguaglianza.....	2
2. Imparzialità .....	2
3. Continuità.....	3
4. Diritto di scelta.....	3
5. Partecipazione .....	3
6. Efficienza ed efficacia .....	3
<b>2. PARTE SECONDA: GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Gli ambienti e gli spazi .....</b>	<b>4</b>
La localizzazione.....	4
<b>2.2 Le raccolte.....</b>	<b>4</b>
I criteri di sviluppo.....	4
Le donazioni.....	4
<b>2.3 Il personale.....</b>	<b>5</b>
I volontari.....	5
I nostri valori.....	5
<b>2.4 Le risorse economiche e finanziarie.....</b>	<b>6</b>
<b>2.5 Le risorse organizzative .....</b>	<b>7</b>
La cooperazione interbibliotecaria .....	7
Le alleanze col territorio.....	7
<b>3. PARTE TERZA - I SERVIZI .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Accesso agli spazi .....</b>	<b>7</b>
Orario di apertura .....	7
Accesso alla biblioteca.....	8
<b>3.2 Lettura e consultazione in sede .....</b>	<b>8</b>
Documenti a scaffale aperto e in magazzino.....	8
Audiovisivi .....	8
<b>3.3 Prestito .....</b>	<b>8</b>
Tessera personale .....	8
Uso e conservazione della tessera.....	8
Uso di tessere altrui .....	9
Quantità di documenti da poter prendere in prestito.....	9
Durata del prestito.....	9
Registrazione del prestito .....	9
Rinnovi .....	10
Prenotazioni.....	10
Esclusione dal prestito: .....	10
Restituzione dei documenti.....	10

Ritardo nella restituzione dei documenti.....	10
Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito.....	11
Suggerimenti di acquisto .....	11
<b>3.4. Informazione e documentazione.....</b>	<b>11</b>
Catalogo elettronico.....	11
Servizi generali di informazione in sede .....	11
Consulenze specialistiche e personalizzate.....	12
Consulenze per genitori e insegnanti .....	12
Servizi di riproduzione.....	12
Digitalizzazione di documenti.....	12
Servizi telematici e multimediali .....	12
Servizi a distanza.....	13
Iniziative e attività culturali .....	13
<b>5. PARTE QUINTA - GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI .....</b>	<b>13</b>
<b>La tutela dei diritti degli utenti.....</b>	<b>13</b>
<b>I diritti degli utenti .....</b>	<b>14</b>
<b>6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>14</b>