



## **COMUNE DI SAN GIORGIO ALBANESE**

### **BIBLIOTECA COMUNALE** **Carta dei Servizi**

**ALLA DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE**

**N.07**

## **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale è il documento che individua i principi e le disposizioni dei servizi offerti al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza, economicità e qualità. La Carta dei servizi è l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, in conformità al Regolamento della Biblioteca stessa di cui è parte integrante.

La Carta dei servizi contribuisce inoltre a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca. Si intende infine offrire all'utente l'opportunità di interagire con la Biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente.

### **Accesso**

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità sanciti dal Regolamento (art.1 e 2) tutti possono accedere ai servizi della Biblioteca e pertanto essa mette a disposizione spazi e servizi adeguati anche per gli utenti diversamente abili.

La consultazione e il prestito di tutto il patrimonio della Biblioteca sono gratuiti.

Per poter accedere ai servizi è necessario essere in possesso della Tessera di Iscrizione alla Biblioteca rilasciata dietro presentazione di un documento d'identità valido (carta d'identità, passaporto, patente, permesso di soggiorno, etc) e di una fotografia formato tessera.

Per i minori di 18 anni, anche se in possesso di documento d'identità, è richiesta l'autorizzazione da parte di chi esercita la potestà.

La Tessera di Iscrizione deve essere rinnovata annualmente (12 mesi dalla data del rilascio)

## **RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE**

L'utente deve:

- Rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- Rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle diverse sale, il divieto di fumare;
- Rispettare i documenti (è vietato l'uso di penne, matite ed evidenziatori per sottolineature e annotazioni) e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e la loro buona conservazione;
- Essere corretto e collaborativo con il personale;
- Controllare, al momento del prestito, l'integrità dei documenti e segnalare eventuali anomalie. Eventuali danni al documento, riscontrati al rientro, saranno addebitati all'utente che dovrà provvedere alla sua sostituzione in accordo con i bibliotecari. La Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato, in quanto bene demaniale.
- Essere responsabile dell'utilizzo della Tessera d'Iscrizione rilasciata dalla Biblioteca;
- Comunicare alla Biblioteca eventuali variazioni di indirizzo o telefono;
- Restituire alla Biblioteca i documenti ricevuti in prestito entro i tempi stabiliti;
- Non lasciare borse/zaini e libri personali incustoditi;

## **CONSULTAZIONE**

Per poter accedere al servizio di Consultazione l'utente è tenuto a depositare la sua Tessera di Iscrizione al Banco di Distribuzione e riprenderla prima di uscire dalla Biblioteca.

La Consultazione delle opere collocate nella Sala di Consultazione a scaffale aperto è libera.

L'utente è tenuto a riporre il documento consultato nella sua esatta collocazione.

In Sala di Consultazione è consentito l'uso del Pc personale.

## **PRESTITO INTERNO**

Il Servizio di Prestito Interno è aperto a tutti gli utenti.

Per poter accedere al servizio di Prestito Interno l'utente è tenuto a depositare la sua Tessera di Iscrizione al Banco di Distribuzione e riprenderla prima di uscire dalla Biblioteca.

Per ogni documento chiesto in lettura l'utente deve compilare apposito modulo da presentare al Banco di Distribuzione.

Possono essere presi in prestito interno quotidianamente fino a 10 documenti, non più di 3 documenti contemporaneamente. Il numero può subire variazioni sulla base dell'affluenza di pubblico.

## **MANOSCRITTI E LIBRI RARI E DI PREGIO**

Per poter accedere alla consultazione dei manoscritti e delle opere rare e di pregio è necessario presentare richiesta scritta alla Segreteria della Biblioteca indirizzata alla sua Direzione.

La consultazione avviene alla presenza di un operatore della Biblioteca.

L'utente può chiedere in consultazione 1 documento alla volta e non più di 5 documenti in una giornata.

Nella consultazione di fascicoli o carte sciolte l'utente deve mantenere l'ordine assegnato alle carte.

L'utente, che nel corso della consultazione dei documenti riscontra anomalie, disordine, manomissioni, mancanze, deve darne immediata segnalazione al bibliotecario.

È assolutamente vietato intervenire di propria iniziativa per riordinare le carte.

È vietato fotocopiare manoscritti e libri rari e di pregio. È consentita la riproduzione di un numero limitato di carte e/o pagine previa domanda di autorizzazione presentata alla Segreteria della Biblioteca e indirizzata al Sindaco e alla Direzione della Biblioteca nella quale si specifica la motivazione della richiesta e l'obbligo a non pubblicare integralmente il documento senza specifica autorizzazione.

L'utente che ha utilizzato come fonte, per tesi o pubblicazioni, manoscritti, è tenuto a depositare copia del suo lavoro alla Direzione della Biblioteca.

## **PRESTITO ESTERNO**

Il servizio di Prestito Esterno è riservato ai soli residenti in San Giorgio Albanese e Provincia. È fatta eccezione solo a coloro che autocertificano, su apposito modulo, continuità di lavoro o studio o domicilio in San Giorgio Albanese e Provincia.

Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Per ottenere un documento in prestito esterno si deve compilare apposito modulo da presentare al Banco di Distribuzione assieme alla Tessera di Iscrizione alla Biblioteca che sarà trattenuta fino alla restituzione del documento stesso.

Il prestito è concesso a titolo personale. È vietato passare ad altri le opere avute in prestito.

Possono essere dati in prestito esterno contemporaneamente non più di 4 documenti.

La durata del prestito consentita è di 20 giorni.

Per poter ottenere proroga è necessario, alla scadenza del prestito, comunicare con la Biblioteca per accertare che il documento non sia stato richiesto da altro utente.

Scaduto il periodo di tempo concesso per il prestito senza che sia avvenuta la restituzione del documento, la Biblioteca invierà comunicazione (lettera, telefonata, e-mail) per sollecitarne la restituzione. Dopo il terzo sollecito la Biblioteca si riserva ogni azione, anche in sede coattiva, per il suo recupero e l'utente è escluso dal servizio di prestito. La riammissione è subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito.

Chi danneggia o smarrisce le opere ricevute in prestito è tenuto al pagamento dell'opera o alla sua sostituzione con uguale esemplare integro, pena il ritiro della Tessera di Iscrizione.

Tutte le opere sono ammesse al prestito esterno con la sola esclusione di:

- manoscritti
- opere deteriorate o scompagnate
- opere di particolare pregio e rarità
- periodici
- miscellanee
- opere alloggiate in Sala di Consultazione
- opere non ancora inventariate e schedate

È facoltà della Direzione della Biblioteca limitare o escludere dal Prestito Esterno opere per comprovati motivi o concedere opere escluse dal prestito, per documentate esigenze (di lavoro o studio) dell'utente, con la forma speciale del prestito breve, nei giorni di chiusura della Biblioteca.

### **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO e DOCUMENT DELIVERY**

Il servizio di Prestito Interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali. Il servizio di Document Delivery fornisce agli utenti fotocopie di documenti reperiti presso altre biblioteche.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Il servizio di Prestito Interbibliotecario è riservato ai soli residenti in San Giorgio Albanese e Provincia. E' fatta eccezione solo a coloro che autocertificano, su apposito modulo, continuità di lavoro o studio o domicilio in San Giorgio Albanese e Provincia ai quali è consentita la consultazione in sede. L'utente può segnalare la biblioteca a cui vuole sia inoltrata la richiesta di prestito o può chiedere l'aiuto del bibliotecario.

La richiesta di Prestito Interbibliotecario o di Document Delivery va presentata su apposito modulo presso la Segreteria della Biblioteca.

Tutto il lavoro di Segreteria (ricerca del documento, inoltro della richiesta, comunicazioni all'utente, spedizione del documento) è gratuito.

L'utente è tenuto, al momento della richiesta, alla cauzione di € 5,00 per ogni documento. La somma viene restituita all'utente che avrà cura di pagare, nelle modalità dovute, le spese imposte dalla biblioteca che presta il documento. Solo alla consegna della ricevuta dell'avvenuto pagamento, l'utente potrà avere il documento richiesto nel rispetto delle regole dettate dalla biblioteca prestante. La cauzione verrà naturalmente restituita in caso di mancato invio del documento richiesto.

Qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, l'utente può chiedere alla Segreteria della Biblioteca di localizzare altrove lo stesso documento.

La durata massima del prestito interbibliotecario e l'eventuale proroga è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante.

Il mancato ritiro del documento richiesto fa perdere il diritto alla restituzione della cauzione versata.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

## **SEZIONE RAGAZZI**

La raccolta di documenti sulla letteratura e sull'editoria per ragazzi della Biblioteca vuole soddisfare i bisogni informativi, culturali e ricreativi dei bambini e dei ragazzi da 0 a 14 anni.

La Biblioteca Avv. Antonio Catalano offre una Sala riservata alla sua utenza più giovane.

La Biblioteca rilascia a bambini e ragazzi una speciale Tessera di Iscrizione che dà diritto all'accesso in Sala (i bambini al di sotto dei 6 anni sotto la stretta sorveglianza di un accompagnatore adulto) e alla consultazione in sede di tutte le opere appartenenti alla Sezione Ragazzi.

Il Prestito Esterno è consentito solo se autorizzato da chi esercita la potestà che, al momento dell'iscrizione del bambino/ragazzo, dovrà esibire al Banco di Distribuzione un suo documento d'identità valido, prendere visione delle norme per il Prestito Esterno, garantire il rispetto delle norme stesse.

La Biblioteca consente comunque al bambino/ragazzo solo il prestito delle opere appartenenti alla Sezione Ragazzi.

## **MEDIATECA**

La Mediateca è il luogo in cui vengono raccolte produzioni multimediali contenute su vari supporti: videocassette, musicassette, VHS, CD-ROM, Cd musicali e DVD.

La Mediateca offre all'utente possibilità di studio, ricerca, crescita culturale anche con l'utilizzo di no-book.

I servizi offerti dalla Mediateca della Biblioteca Avv. Antonio Catalano sono:

- Collegamento ad Internet
- Prestito Interno ed Esterno dei documenti multimediali

Per accedere ai servizi della Mediateca è necessario essere in possesso della Tessera di Iscrizione alla Biblioteca. Gli utenti minorenni vi possono accedere previa autorizzazione da parte di chi esercita la potestà. Con tale autorizzazione la Biblioteca declina ogni responsabilità relativa all'uso degli strumenti multimediali da parte degli utenti minorenni.

La Biblioteca mette a disposizione della sua utenza una Sala riservata a Mediateca con 2 postazioni.

## **COLLEGAMENTO AD INTERNET**

L'accesso al servizio è possibile su richiesta diretta o previa prenotazione anche telefonica o con e-mail. Ciascun utente può richiedere o prenotare fino ad 1 ora al giorno. La postazione viene considerata libera se l'utente non si presenta entro 10 minuti dall'orario prenotato.

Il servizio Internet è a pagamento. Il costo è di € 0,50 per segmento minimo di 30 minuti.

L'utente può chiedere la stampa di pagine web con la stampante di rete al costo di € 0,10 per ogni foglio A4. È consentita stampa di non più di 20 pagine al giorno.

I download su supporti personali, cd rom o periferiche esterne di memoria di massa come la chiave USB è gratuito e deve essere autorizzato dal personale della Biblioteca.

Per ragioni tecniche la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei per-

corsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.

### **NORME DI COMPORTAMENTO**

Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali.

- È vietato svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete.
- È vietato l'accesso a siti e/o contenuti che risultino in contrasto con il decoro del luogo pubblico.
- È vietato alterare o rimuovere le configurazioni software e/o hardware dei computer della Mediateca. Qualora si presenti un qualsiasi problema, da una finestra di dialogo ad un blocco di sistema, l'utente non deve tentare di risolverlo autonomamente, ma deve segnalarlo al personale interno.
- È vietato l'uso di giochi e/o programmi personali non installati sulle postazioni e/o scaricati da internet. Il personale ha la facoltà di sospendere il collegamento qualora l'utente agisca in contrasto con quanto sopra indicato.
- È individuale l'uso della postazione e non è in ogni caso consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione.
- Non è possibile utilizzare alcun tipo di software diverso da quelli installati a cura della Biblioteca e per questo è vietato scaricare programmi da internet.
- Non è possibile attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), chat, né telefonare via internet.

La violazione delle suddette norme può comportare la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni dei computer.

### **Prestito Interno ed Esterno dei documenti multimediali**

Anche per i no-book valgono le regole generali previste per i documenti cartacei.

#### **Prestito interno**

Il servizio di consultazione in sede di opere audiovisive è gratuito.

L'accesso al servizio è possibile su richiesta diretta o su prenotazione.

Ciascun utente può richiedere o prenotare l'ascolto/visione di un'opera al giorno, con la possibilità di prolungare la fruizione del servizio in assenza di altre richieste o prenotazioni e compatibilmente con l'orario del servizio stesso.

La postazione viene considerata libera se l'utente non si presenta entro 10 minuti dall'orario prenotato.

L'ascolto e la visione sono gratuiti, avvengono mediante cuffia e sono consentiti per non più di due persone contemporaneamente per ogni postazione. È possibile visionare solo opere della Biblioteca. Le attrezzature vengono accese/spente e messe in esecuzione a cura del personale della Biblioteca. È vietato agli utenti maneggiare direttamente i supporti magnetici (CD/DVD/VHS). Prestito esterno Tutta la documentazione no-book in possesso della Biblioteca può essere data in prestito esterno. In particolare: è consentito prestito di documenti con data di copyright anteriore ai 18 mesi nel rispetto delle vigenti leggi sulla protezione dei diritti d'autore. è consentito il prestito di massimo 2 documenti la durata del prestito consentita è di 7 giorni Per poter ottenere proroga è necessario, alla scadenza del prestito, comunicare con la Biblioteca per accertare che il documento non sia stato richiesto da altro utente. Scaduto il periodo di tempo concesso per il prestito senza che sia avvenuta la restituzione del documento, la Biblioteca invierà comunicazione (lettera, telefonata, e-mail) per sollecitarne la restituzione. Dopo il terzo sollecito la Biblioteca si riserva ogni azione, anche in sede coattiva, per il suo

recupero e l'utente è escluso dal servizio di Prestito Esterno della Mediateca. La riammissione è subordinata alla restituzione dei documenti presi in prestito.

**La Biblioteca declina ogni responsabilità nel caso si verificasse la temporanea sospensione del servizio per problemi tecnici relativi agli impianti e alle attrezzature.**

### **SERVIZIO FOTOCOPIE**

La Biblioteca offre, nel rispetto delle norme sul copyright (15% delle pagine del documento), il Servizio Fotocopie. È possibile fotocopiare solo i documenti che fanno parte del patrimonio della Biblioteca. Non possono essere fotocopati:

- manoscritti
- opere rare e di pregio
- documenti danneggiati
- documenti che per dimensione e caratteristiche del supporto possono deteriorarsi

Costi:

- Formato A4: € 0,10
- Formato A3: € 0,20
- Formato fronte/retro A4: € 0,20
- Formato fronte/retro A3: € 0,40 +

All'utente viene rilasciata regolare ricevuta dell'avvenuto pagamento.

### **VISITE GUIDATE**

Coloro che sono interessati ad effettuare una Visita Guidata nella Biblioteca Avv. Antonio Catalano sono tenuti a prenotarla (direttamente, telefonicamente, via fax o e-mail) con almeno una settimana di anticipo dalla data prevista, presso la Segreteria della Biblioteca. Le visite sono consentite preferibilmente nelle ore antimeridiane da lunedì a venerdì.

Possono chiedere Visita Guidata:

- associazioni culturali
- gruppi di studio
- scolaresche

Il bibliotecario che accompagna i visitatori dà informazione sulla Biblioteca, in particolare su:

- la sua storia
- le raccolte librerie in essa conservate
- i suoi servizi e la loro utilizzazione

### **ATTIVITÀ CULTURALI**

La Biblioteca Avv. Antonio Catalano, nel suo dover essere centro di promozione culturale, centro di aggregazione e centro di diffusione e sensibilizzazione alla lettura, organizza anche Attività Culturali. Le manifestazioni organizzate dalla Biblioteca, soprattutto legate al documento scritto, si esprimono in ogni forma d'arte, come è giusto per un centro culturale polivalente. Pertanto la Biblioteca organizza:

- presentazione di libri
- incontri con autori
- conferenze
- mostre
- concerti

- letture partecipate
- rassegne cinematografiche
- rappresentazioni teatrali

La Biblioteca organizza le sue Attività Culturali anche in collaborazione con:

- Associazioni Culturali
- Istituti Scolastici
- Enti- Club e Circoli culturali privati

Le manifestazioni culturali organizzate in collaborazione sono sottoposte all'approvazione della Direzione della Biblioteca e dell'Assessore alla Cultura. La Sala Placanica può essere concessa anche per attività culturali non organizzate in collaborazione con la Biblioteca. Chi è interessato all'utilizzo della Sala Placanica dovrà farne richiesta scritta indirizzata alla Direzione della Biblioteca e all'Assessore alla Cultura per la necessaria approvazione. A tal proposito si fa presente che saranno comunemente accettate solo richieste per manifestazioni coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca.

## REFERENCE

Il servizio di Reference si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio è gratuito. L'attivazione del servizio di Reference avviene a seguito della richiesta dell'utente. L'utente è invitato a compilare in sede un modulo che prevede la formulazione chiara e completa del quesito. È possibile fare richieste anche tramite fax o e-mail. La Biblioteca non effettua servizio di Reference su richiesta telefonica. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il bibliotecario può fornire le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, studi, la Biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici in suo possesso per procedere nella ricerca in modo autonomo. In Biblioteca, nella Sala Cataloghi e Distribuzione, è allestita una vetrina nella quale, a cura dei bibliotecari, sono esposte novità editoriali o pubblicazioni a tema. È sempre a cura dei bibliotecari la stampa di un bollettino delle ultime acquisizioni della Biblioteca.

## GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Gli utenti possono anche suggerire l'acquisto di documenti non trovati nei cataloghi della Biblioteca. Reclami e segnalazioni devono essere scritti su apposito modulo rilasciato, su richiesta, al Banco di Distribuzione. La Direzione della Biblioteca vaglierà le criticità evidenziate dagli utenti e saranno eventualmente adottate le misure necessarie al miglioramento dei servizi.

## ORARIO

L'orario della Biblioteca Avv. Antonio Catalano è subordinato alle risorse umane ad essa assegnate (pianta organica, esternalizzazione dei servizi, convenzioni con cooperative). L'orario può comunque subire periodiche variazioni per:

- consentire l'organizzazione di Attività Culturali
- consentire l'inventario del patrimonio- problemi alla struttura
- ogni altra possibile e non prevedibile concreta motivazione pertanto la Biblioteca curerà di segnalare il suo orario di apertura al pubblico sugli appositi spazi esterni e interni all'Istituto.

