

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTE ARGENTARIO**

## **1. Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca Comunale di Monte Argentario, rappresentando l'impegno che la biblioteca prende con i suoi lettori.

Nel presente "contratto di servizio" la Biblioteca individua le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e i progetti di miglioramento, con lo scopo di rendere consapevoli gli utenti dei loro diritti e dei loro doveri e di assicurarne la tutela.

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- 1999. Decreto Legislativo n. 286, art. 11.
- 2000. Legge n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti.
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto Legislativo del 22 Gennaio n. 42
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

## **2. Principi fondamentali a cui si ispira la Carta**

### **2.1 Eguaglianza di diritti, imparzialità**

L'accesso alla Biblioteca ed ai suoi servizi è garantito a tutti i cittadini italiani e stranieri senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni di abilità fisica.

L'imparzialità si esprime nell'impegno a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti dai diversi utenti, nel rispetto del solo ordine di presentazione e nella applicazione costante delle regole fissate.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

### **2.2 Continuità e regolarità dei servizi**

La Biblioteca offre servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura.

Gli utenti ed i cittadini vengono preventivamente informati di ogni eventuale periodo di sospensione del servizio o modifica dell'orario di apertura che si rendesse necessaria, mediante comunicazione a mezzo stampa e con apposita segnaletica all'interno della Biblioteca.

Gli utenti possono accedere ad alcuni servizi della Biblioteca anche attraverso telefono e posta elettronica.

## **2.3 Efficienza, efficacia e partecipazione**

La Biblioteca ispira il proprio funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando al meglio le risorse di cui dispone) e di efficacia (impegnandosi al perseguimento degli obiettivi programmati).

L'offerta dei servizi è organizzata tenendo conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti, anche tramite apposite rilevazioni periodiche.

La Biblioteca promuove forme di coinvolgimento attivo degli utenti, adoperandosi per rispondere alle nuove e crescenti esigenze informative dei cittadini, riorganizzando e diversificando periodicamente i suoi servizi e le sue attività (compatibilmente con le potenzialità degli spazi in cui si trova collocata).

La Biblioteca si impegna soprattutto a migliorare la quantità e la qualità dell'offerta arricchendo ed aggiornando costantemente il patrimonio librario, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio. Le scelte di acquisto vengono effettuate 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, dalle desiderate degli utenti e dalle istanze di acquisto del Sistema Bibliotecario Provinciale.

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

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

## **3. Deontologia professionale, diritti e doveri del personale e degli utenti**

Il personale della Biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia e degli standard di qualità professionali 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 AIB) e si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza.

Il personale è munito di apposito cartellino di riconoscimento.

All'utente è garantito l'accesso alle opere, alle informazioni e ai servizi della Biblioteca.

Ai fini della Tutela della privacy nella Biblioteca è esposta l'informativa agli utenti ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003.

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle regole elementari di comportamento e correttezza: mantenere il silenzio, non disturbare le attività di studio o di lavoro di lettori e personale, non danneggiare il patrimonio, non utilizzare telefoni cellulari e non consumare alimenti all'interno dei locali della biblioteca, rispettare norme, orari, scadenze e sanzioni così come stabilito dal Regolamento.

La Biblioteca non è responsabile di danneggiamenti o furti di oggetti personali lasciati incustoditi.

Coloro che arrecano disturbo agli altri utenti e al personale o assumono comportamenti scorretti verso il patrimonio possono essere allontanati dal personale della Biblioteca e in casi di particolare gravità essere esclusi dal servizio stesso.

## **4. Uso della Biblioteca**

Per usufruire di tutti i servizi della Biblioteca è necessario iscriversi.

L'iscrizione è gratuita ed ha validità a tempo indeterminato.

La tessera d'iscrizione si può ottenere esibendo un documento d'identità e sottoscrivendo un modulo di autocertificazione (nel caso che il richiedente abbia meno di diciotto anni questo dovrà essere fatto personalmente dai genitori o da chi ne fa le veci).

La tessera è strettamente personale e non può essere ceduta ad altri. Ogni variazione di indirizzo, telefono o di uno qualsiasi dei dati di iscrizione deve essere comunicata tempestivamente.

## **5. Orario**

La Biblioteca è aperta al pubblico dal Martedì al Sabato dalle ore 15:00 alle ore 19:00.

Periodo di chiusura: Luglio e Agosto.

## **6. Servizi**

Tutte le modalità per l'accesso e la fruizione dei servizi sono indicate dettagliatamente nel Regolamento della Biblioteca allegato alla Carta dei Servizi.

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

- Consulenza informativa e bibliografica (reference)
- Consultazione e lettura in sede
- Prestito dei documenti della Biblioteca
- Prestito interbibliotecario
- Biblioteca dei ragazzi
- Sezione locale
- Biblioteca digitale

### **6.1 Consultazione e lettura**

Gli utenti possono accedere liberamente ai materiali della Biblioteca presenti nella sala di consultazione e nella Sezione Ragazzi e richiedere agli operatori materiali conservati in diverso loco.

Gli utenti possono leggere e studiare con i libri propri nei limiti degli spazi destinati a tale scopo e fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Tutto il patrimonio è consultabile e viene incrementato costantemente sulla base degli indirizzi di sviluppo delle collezioni e delle richieste dei lettori.

Il Catalogo on line è consultabile e disponibile sul sito web del Sistema Bibliotecario Provinciale, [www.bibl.gol.grosseto.it](http://www.bibl.gol.grosseto.it)

### **6.2 Prestito**

Il servizio di prestito è il cuore del servizio di pubblica lettura e al suo sviluppo sono rivolte le maggiori energie della Biblioteca.

Il servizio è gratuito. Per accedervi è necessario esibire la tessera di iscrizione alla Biblioteca .

Il prestito dura trenta giorni per i libri e quindici per i materiali multimediali, si possono prendere contemporaneamente fino a tre documenti.

Il prestito dei libri può essere rinnovato, ma solo una volta e solo se al momento della scadenza nessun altro lettore lo ha richiesto.

Per motivi di conservazione e tutela sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, tutte le opere del Fondo Don Pietro Fanciulli e alcuni documenti della Sezione Locale.

Quando si prende in prestito il materiale della Biblioteca è bene fare attenzione alle condizioni poste nel Regolamento per non incorrere nelle sanzioni amministrative adottate in caso di mancato rispetto dei tempi di restituzione o di danneggiamento del materiale.

Bisogna anche ricordare che chi usufruisce del servizio di prestito rimane personalmente responsabile dei materiali ricevuti e non può a sua volta prestarli ad altri.

E' possibile effettuare (anche telefonicamente o via e-mail) prenotazioni su libri già in prestito. La Biblioteca provvederà ad informare del rientro del libro, che dovrà essere ritirato entro tre giorni dall'avviso.

L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito e dagli altri servizi che richiedano identificazione per un numero di giorni pari al ritardo accumulato. Al momento del pagamento della sanzione, l'utente è immediatamente riammesso al servizio.

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

- rilasciando gratuitamente segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e telefonicamente);
- producendo solleciti automatici inviati per posta elettronica (limitatamente agli utenti che hanno fornito il loro indirizzo e-mail all'atto dell'iscrizione) o tramite comunicazione telefonica la dove si rendesse necessaria.

### **6.3 Prestito interbibliotecario**

Anche se non sarà possibile trovare in sede i libri e i documenti ricercati, la Biblioteca s'impegna comunque ad indicare dove sia possibile reperirli ed eventualmente a richiederli in prestito ad altre biblioteche ove possibile (in qualche caso sarà necessario un piccolo rimborso per le spese di spedizione). La spedizione è comunque gratuita se il libro richiesto si trova presso biblioteche toscane che cooperano con la rete provinciale.

In alternativa, ove possibile, la biblioteca provvederà ad acquistare i documenti che vengano proposti dai lettori

Il servizio di prestito interbibliotecario viene effettuato limitatamente ai soli documenti librari.

Il prestito ha una durata di 30 giorni più i tempi di spedizione, ed è consentito per un massimo di due opere e per non più di una volta ogni mese; le condizioni di prestito sono quelle poste dalla biblioteca a cui il libro viene richiesto.

La richiesta deve essere presentata al personale e può essere annullata solo se non ancora trasmessa alla biblioteca prestante.

Alla consegna della pubblicazione la Biblioteca provvede subito ad avvisare il lettore, il quale, da parte sua, dovrà impegnarsi a rispettare tutte le condizioni poste dal Regolamento per i pagamenti, la cura ed i tempi di ritiro e riconsegna.

Il prestito interbibliotecario si effettua con le biblioteche che condividono il principio di reciprocità.

Alle biblioteche che richiedono in prestito il nostro materiale, la risposta sulla disponibilità è data entro tre giorni dalla richiesta. In caso di risposta positiva la spedizione del materiale avverrà entro tre giorni.

## **6.4 Informazione e consulenza**

La Biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e assistenza alle ricerche e su tutto ciò che riguarda:

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

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta.

## **6.5 Biblioteca dei ragazzi**

Per venire incontro alle esigenze degli utenti più piccoli all'interno della Biblioteca è stato allestito un apposito spazio a misura di giovane lettore con un patrimonio dedicato di libri e periodici.

Il prestito avviene con le stesse modalità previste per gli adulti. Le opere sono raggruppate per fasce d'età, genere letterario e aree disciplinari per favorire la massima accessibilità.

## **6.6 La Sezione Locale**

All'interno della Biblioteca è presente una sezione di documentazione che raccoglie la maggior parte delle opere di interesse locale e territoriale pubblicate nel tempo, in quanto la documentazione sulla storia, la vita e le tradizioni della comunità è uno dei compiti principali della biblioteca pubblica.

## **6.7 Fondo Don Pietro Fanciulli**

Il Fondo raccoglie la collezione di circa 5.000 unità, inclusa la documentazione manoscritta, pervenuta in dono alla Biblioteca. La donazione comprende vari nuclei documentari che riflettono gli ambiti di interesse intorno a cui è ruotato il lavoro del sacerdote, studioso e storico legato al territorio di Monte Argentario.

Tutte le opere del Fondo sono consultabili ma escluse dal prestito.

## **6.8 La Biblioteca Digitale**

MediaLibraryOnLine (<http://www.medialibrary.it>) è un portale pensato per le biblioteche pubbliche per la gestione dei contenuti e della consultazione del materiale digitale, disponibile per gli utenti iscritti 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Attraverso MLOL l'utente potrà:

- prendere in prestito e-book dei principali editori italiani
- consultare banche dati ed enciclopedie
- leggere quotidiani e riviste
- ascoltare e scaricare audio musicali

- visionare video in streaming
- ascoltare e scaricare audiolibri
- consultare manoscritti e testi antichi in formato immagine
- partecipare a corsi di formazione on line

## **7. Promozione della lettura**

La Biblioteca promuove attività di animazione e promozione alla lettura, incontri con autori e laboratori, rivolte agli alunni delle scuole primarie e secondarie. Tutte le iniziative vengono realizzate in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio.

La Biblioteca accoglie 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.

## **8. Acquisizioni**

La Biblioteca Comunale di Monte Argentario è una biblioteca pubblica a carattere generale. I suoi acquisti sono indirizzati prevalentemente ad alimentare una dotazione di pubblicazioni e documenti di interesse generale per lo studio, la lettura e lo svago della comunità e ad assicurare un sistema informativo adeguato alle sue esigenze.

Una attenzione particolare è dedicata alle pubblicazioni di interesse locale e territoriale e all'incremento delle collezioni che testimoniano la vita, la storia e le tradizioni della comunità e della provincia di Grosseto.

La Biblioteca orienta i suoi acquisti anche sulla base dei suggerimenti e delle richieste degli utenti e nei limiti delle risorse di cui dispone. Ogni richiesta sarà attentamente vagliata e, se accolta, l'utente verrà preventivamente informato.

## **9. Donazioni**

La Biblioteca accetta in dono pubblicazioni e documenti da parte di enti e privati, con riserva di verificarne l'acquisizione definitiva sulla base della qualità, utilità e rispondenza del materiale ai propri indirizzi e politiche gestionali.

Approvato con Delibera C.C. 51/2015