

## CARTA DEI SERVIZI

### Indice generale

PREMESSA.....	2
a. Cosa è la carta dei servizi.....	2
b. Perché la Carta dei Servizi.....	2
c. Riferimenti normativi.....	2
d. Metodologia utilizzata.....	3
e. Considerazioni generali.....	3
1. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
a. Eguaglianza.....	4
b. Equità, continuità e trasparenza.....	4
c. Partecipazione e autonomia.....	5
d. Efficienza ed efficacia.....	5
2. LA QUALITA': STRUMENTI E STANDARD.....	5
a. La qualità in biblioteca e gli indicatori di valutazione.....	5
b. Le risorse umane.....	6
c. La gestione delle collezioni: acquisti e scarto.....	7
d. La promozione della biblioteca e della lettura.....	8
e. I tempi di erogazione dei servizi.....	8
f. L'accessibilità dei servizi.....	9
g. La semplicità e la trasparenza delle procedure.....	9
3. I SERVIZI.....	10
a. Il prestito.....	10
b. Il collegamento a internet.....	10
c. L'emeroteca: quotidiani e riviste.....	11
d. La sezione per bambini e ragazzi.....	11
e. La sezione di storia locale.....	12
f. La consulenza informativa e bibliografica.....	12
g. I cataloghi.....	12
h. Il prestito interbibliotecario.....	12
4. LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI.....	13
a. Il rapporto con gli utenti.....	13
b. Il comportamento degli utenti.....	13
c. Le forme di partecipazione.....	13
d. I reclami.....	14
e. I rimborsi.....	14
f. Il diritto alla riservatezza.....	14
g. I contenziosi.....	14

## PREMESSA

### **a. Cosa è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi (d'ora in poi C.S.) è uno strumento di garanzia già in vigore da alcuni anni in diversi settori della Pubblica Amministrazione, in particolare nell'erogazione di servizi pubblici.

Fondamentalmente la C.S. disciplina i rapporti tra l'erogazione di un Servizio – quello bibliotecario in questo caso – e gli utenti, definendo una sorta di patto, nel quale il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della fruizione nonché le forme di partecipazione e controllo messe a disposizione degli utenti.

### **b. Perché la Carta dei Servizi**

Un primo motivo per l'elaborazione di una C.S. per la Biblioteca Federiciana e per la Mediateca Montanari (d'ora in poi 'le biblioteche') riguarda l'opportunità di qualificare un servizio pubblico - tale e a tutti gli effetti deve ritenersi una biblioteca nell'approccio all'elaborazione di una C.S. - diventando quindi lo strumento privilegiato per informare l'utente sulla quantità e qualità dei servizi offerti ed anche un utile parametro per valutare la qualità della vita nella città.

Un secondo motivo deriva dalla necessità di recepire e fare propri i principi contenuti in dichiarazioni e atti normativi che si riportano al successivo punto c.

### **c. Riferimenti normativi**

1. Art. 9, comma 1, Costituzione. “La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica”.

2. Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'*International Federation of Library Associations and Institutions* (1999)

3. Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1995). “La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.

Questo Manifesto dichiara la fede dell'Unesco nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne.

Perciò l'Unesco incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo.

La biblioteca pubblica è “il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione”.

4. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. La Direttiva prevede che nell'erogazione di servizi pubblici ci si debba ispirare ad alcuni principi fondamentali (eguaglianza,

imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), individuando i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottare e pubblicare standard, sia generali che specifici, di qualità e quantità dei quali si deve assicurare il rispetto, anche con appositi metodi di valutazione.

#### **d. Metodologia utilizzata**

Partendo dall'assunto che la C.S. non può essere un documento generico ma che ha una sua ragione di essere e può esplicitare tutta la sua efficacia soltanto in relazione allo specifico servizio per la quale viene studiata, si è costruito un percorso metodologico suddiviso in diverse fasi che vengono sotto riportate sinteticamente per punti. Va precisato che pur seguendo nello sviluppo tale ordine si è proceduto con regolarità, anche in corso d'opera, a momenti di confronto, verifica e revisione.

1. Individuazione degli obiettivi di massima;
2. Studio della normativa di riferimento;
3. Analisi comparata di alcune delle C. S. già in uso presso altre biblioteche pubbliche;
4. Ricerca ed analisi di dati statistici per la determinazione di indicatori significativi, base per la definizione degli standard;
5. Ridefinizione degli obiettivi in maniera più precisa;
6. Stesura di una C.S. per le biblioteche;
7. Verifica finale degli obiettivi programmati.

È previsto un periodo di prova della durata di 12 mesi durante il quale monitorare il grado di accettazione e rispondenza dell'utenza, ridefinire gli obiettivi. Questa fase sarà supportata con la creazione di uno spazio per interventi e suggerimenti.

#### **e. Considerazioni generali**

1. La C. S. è stata predisposta tenendo conto della normativa di riferimento e delle condizioni complessive attuali delle biblioteche, ma per essere veramente efficace deve essere gestita in maniera dinamica con una regolare verifica degli standard ed un periodico aggiornamento degli stessi per adeguarli alle esigenze dei servizi.
2. Gli obiettivi o standard sono uno dei concetti chiave della C.S. Per questo l'individuazione di indicatori di rendimento misurabili, con tempi e modi stabiliti, sono il cardine del sistema e lo strumento di attuazione operativa e verificabile di un documento che altrimenti rischia di rimanere soltanto una dichiarazione d'intenti. Si è ritenuto il triennio l'arco temporale adeguato per il raggiungimento degli obiettivi individuati, ferma la necessità e l'opportunità di rivedere, perfezionare e ridefinire gli indicatori almeno una volta l'anno.
3. Altro cardine della C. S. è dato dalla definizione di procedure di controllo, dal monitoraggio dei risultati e delle aspettative dell'utenza. Un corretto utilizzo di queste pratiche porta come diretta conseguenza una continua riprogettazione.
4. L'accettazione da parte degli utenti della C. S. è legata anche al modo in cui viene proposta. Per questo si è cercato di utilizzare un linguaggio semplice, chiaro, diretto.
5. La C.S. viene resa pubblica e facilmente accessibile agli utenti utilizzando sia supporti cartacei che informatici.



## CARTA DEI SERVIZI

### 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI

#### ***a. Eguaglianza***

La Biblioteca Federiciana e la Me. Mo. - Mediateca Montanari di Fano (d'ora in poi 'le biblioteche') nell'erogazione dei loro servizi si ispirano al principio dell'eguaglianza di diritti degli utenti, della pari dignità personale e culturale di ogni cittadina e cittadino che ad esse si rivolge, senza distinzioni di età, etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Tale eguaglianza non è però intesa soltanto in senso formale e giuridico ma in senso sostanziale. Essa si esprime quindi nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità, ed è quindi pienamente compatibile con forme di azione positiva, con interventi preferenziali verso soggetti discriminati, diversamente abili o portatori di altri stati di difficoltà. Nell'ambito delle azioni positive, considerate le finalità proprie della biblioteca, essa potrà sviluppare forme di organizzazione e associazionismo di lettori.

Le biblioteche offrono i loro servizi, senza nessuna restrizione di carattere territoriale, a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono. Solo per alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane potranno attuare alcune limitazioni di carattere territoriale. Tali limitazioni sono individuate nel regolamento di accesso ed erogazione dei servizi.

Le biblioteche non esercitano alcuna forma di censura ideologica, politica, religiosa o morale nella scelta dei documenti e nella fornitura dei servizi informativi e non effettuano alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri iscritti.

Le biblioteche si ritengono vincolate al segreto professionale per tutti i dati individuali e individualmente riconoscibili legati alle letture dei propri iscritti.

#### ***b. Equità, continuità e trasparenza***

I servizi erogati dalle biblioteche, compreso l'utilizzo di strumentazioni multimediali o l'accesso a banche dati, sono, in linea di principio, gratuiti.

I servizi per i quali le biblioteche si fanno carico di costi derivanti dall'utilizzo di prestazioni o supporti esterni, oppure i servizi che richiedono un particolare impegno di ricerca e documentazione, oppure ancora i servizi di carattere aggiuntivo rispetto a quelli di pubblica lettura e di informazione, potranno essere erogati a pagamento sulla base di tariffe approvate dall'Ente, portate a conoscenza di tutti attraverso adeguata informazione.

I servizi di accesso all'informazione e alla conoscenza garantiti dalle biblioteche sono svolti con regolarità e continuità. Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni nell'erogazione dei servizi saranno sollecitamente e preventivamente annunciate all'utenza e saranno supportate da indicazioni dei motivi e delle modalità messe in atto per la riduzione dei disagi e per il più veloce ripristino dei servizi.



BIBLIOTECA  
FEDERICIANA



### ***c. Partecipazione e autonomia***

Le biblioteche promuovono la partecipazione di lettori e cittadini all'organizzazione dei servizi e alla vita culturale della comunità. Ogni utente o associazione di utenti può formulare suggerimenti, inoltrare reclami, inviare memorie o documenti, disporre di uno spazio di comunicazione delle proprie proposte di lettura e delle proprie iniziative culturali. Le biblioteche, organismi della comunità e strumenti dell'ente locale per la diffusione della lettura e dell'informazione, devono ottenere il massimo riconoscimento della propria autonomia di iniziativa e di organizzazione dei servizi.

Il Comune di Fano si impegna ad assicurare le risorse necessarie per l'organizzazione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari, compatibilmente con le proprie disponibilità di bilancio.

### ***d. Efficienza ed efficacia***

Le biblioteche ispirano il loro funzionamento a criteri di efficienza (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (raggiungimento di risultati adeguati ai bisogni dell'utenza).

Le biblioteche si impegnano a sviluppare forme sistematiche di monitoraggio dei bisogni e di elevare quantità e qualità dei servizi forniti, anche attraverso la fissazione di standard – obiettivo. Attuano forme di misurazione e di verifica dei risultati che vengono portate a conoscenza del pubblico.

Le biblioteche non fanno riferimento solo all'utenza reale ma anche all'utenza potenziale, intervenendo attivamente nel determinare le caratteristiche del proprio pubblico, attraverso strumenti di incentivazione, di promozione della lettura e dei servizi, di marketing e di pianificazione.

La comunicazione delle biblioteche è improntata a chiarezza e trasparenza.

## **2. LA QUALITÀ: STRUMENTI E STANDARD**

### ***a. La qualità in biblioteca e gli indicatori di valutazione***

Nella gestione dei servizi le biblioteche operano per instaurare un sistema di assicurazione della qualità. A tal fine esse garantiscono: l'indicazione dei responsabili dei procedimenti; la formalizzazione delle procedure, anche attraverso manuali e registri di qualità; gli strumenti di verifica e di certificazione della qualità (ad esempio attraverso l'analisi statistica dei dati, il monitoraggio periodico di precisi indicatori, l'eventuale costituzione di un gruppo di "uditori" o "testimoni" della qualità).

Nella tabella seguente sono riportati i principali indicatori di qualità del servizio bibliotecario, che sono presi in esame per definire gli obiettivi per periodi di 1-3 anni.

<b>Indicatore</b>
<b>indice di superficie</b> (metri quadrati disponibili al pubblico / abitanti) x 10

<b>Indicatore</b>
<b>indice ponderato di apertura</b> (ore settimanali) : - Federiciana - Me.Mo.
<b>indice della dotazione documentaria</b> (numero dei volumi / abitanti)
<b>indice delle altre dotazioni</b> (documenti sonori, video, multimediali / abitanti) x 1000
<b>indice della dotazione di periodici</b> (periodici correnti / abitanti) x 1000
<b>indice di incremento del patrimonio</b> (nuovi documenti acquistati all'anno / abitanti) x 1000
<b>indice di acquisto</b> (spese per libri, periodici, audiovisivi, materiali multimediali / bilancio complessivo della biblioteca) x 100
<b>indice della dotazione del personale</b> (numero operatori a tempo pieno / abitanti) x 2000
<b>indice di costo del servizio</b> (spesa corrente / numero prestiti) in euro
<b>indice di prestito</b> (numero di prestiti / numero di abitanti)
<b>indice di circolazione</b> (numero dei prestiti / volumi posseduti)
<b>indice di intensità d'uso</b> (numero dei prestiti / iscritti al prestito)

Le biblioteche, in una relazione annuale sui risultati raggiunti, rendono pubblica la documentazione relativa agli indicatori sopra elencati e fissano i valori-obiettivo da raggiungere nell'anno successivo. Gli indicatori potranno essere ampliati e perfezionati con particolare riferimento alla quantificazione delle transazioni informative realizzate quotidianamente dalle biblioteche.

Le biblioteche si impegnano a predisporre le necessarie modalità di misurazione.

Le biblioteche si impegnano a introdurre anche sistemi di valutazione della qualità percepita.

### ***b. Le risorse umane***

Le risorse umane rappresentano uno dei principali fattori di qualità di una biblioteca. Il bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse.

Tale funzione di intermediazione è esaltata e non annullata dall'ingresso in biblioteca delle nuove tecnologie dell'informazione in rete, che richiedono ancor di più l'attivazione di capacità di ricerca, orientamento e selezione delle fonti.

La formazione e l'aggiornamento professionale dei bibliotecari sono indispensabili per garantire servizi adeguati all'evoluzione delle tecnologie.

Le biblioteche si impegnano ad attuare politiche di incremento e di qualificazione del personale.

### **c. La gestione delle collezioni: acquisti e scarto**

Una biblioteca non può definirsi tale se non pratica un'attività continuativa di incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento, tenendo conto in particolare delle esigenze di chi potrebbe avere maggiori difficoltà di accesso al servizio.

Le scelte di acquisto verranno effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia, tenendo presente i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti, e i “desiderata” dei lettori, per cui verrà predisposta un'apposita modulistica e/o uno spazio in bacheca.

L'interesse che una pubblicazione può riscontrare presso l'utenza locale non è comunque l'unico criterio che presiede alle scelte di acquisto: altrettanta importanza rivestono la valutazione culturale (da compiersi con l'ausilio degli strumenti della letteratura professionale e scientifica, con la lettura di riviste e pubblicazioni bibliografiche, con l'eventuale consulenza di esperti per le singole discipline), la completezza, di armonia, di versatilità delle collezioni, la volontà di documentare, nel modo più adeguato alla natura di una biblioteca di base, la produzione editoriale italiana. La ricerca professionale e culturale che deve sovrintendere alle scelte di acquisto non può essere dal bibliotecario delegata ad altre figure professionali ed ancor meno alle strutture del mercato e della promozione libraria.

Le biblioteche accettano donazioni giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni. I libri donati e non accettati potranno essere messi a disposizione dei lettori in uno scaffale a self service o devoluti ad altri soggetti per scopi culturali o sociali. Le biblioteche allestiscono uno spazio facilmente visibile e accessibile dove sono collocate le novità più significative, con un frequente ricambio dei titoli proposti.

Per la catalogazione dei libri acquistati le biblioteche si avvalgono del proprio personale dipendente o incaricato, purché adeguatamente formato.

Le politiche di acquisto delle biblioteche prevedono l'acquisizione di almeno 6.000 documenti per ogni triennio, per cui sarà prevista nel bilancio comunale la necessaria copertura di spesa.

Le biblioteche si impegnano a garantire l'arrivo sugli scaffali delle principali novità librarie dell'anno entro 7 giorni dall'acquisto.

Grande importanza per la vitalità delle biblioteche è rappresentata anche dallo scarto delle pubblicazioni obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione. Lo scarto deve essere compiuto in modo strettamente raccordato con le politiche di acquisto. I documenti inviati al macero, di cui verrà redatto elenco e annotato lo scarto nel Registro cronologico di entrata, potranno essere destinati a scuole, altre biblioteche, enti che ne facciano richiesta ed infine a singoli e privati cittadini. La politica degli scarti tiene conto della necessità e della disponibilità complessiva degli spazi a disposizione.

#### **d. La promozione della biblioteca e della lettura**

Le biblioteche intendono organizzare incontri, dibattiti, mostre ed ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità la promozione della lettura o dell'ascolto musicale o della fruizione cinematografica, l'organizzazione e l'associazionismo dei lettori, la diffusione di informazioni e la loro selezione critica, la circolazione di saperi anche attraverso iniziative telematiche.

La partecipazione a questi incontri è generalmente gratuita salvo nel caso di corsi di formazione o seminari per cui può essere fissata una quota di iscrizione a parziale rimborso delle spese sostenute.

Le biblioteche si impegnano a garantire ai cittadini l'informazione sulle attività in programma e la possibilità di valutazione delle stesse mediante appositi strumenti.

Le biblioteche curano la diffusione e la circolazione di consigli di lettura attraverso schede bibliografiche, la pubblicazione di bibliografie e percorsi di lettura, la proposta periodica di documenti giudicati interessanti e in ogni altra forma ritenuta efficace.

Le biblioteche utilizzano un sito web unico per promuovere iniziative, fornire informazioni e permettere l'accesso diretto ai propri cataloghi e ai cataloghi nazionali e internazionali.

#### **e. I tempi di erogazione dei servizi**

Il valore di un servizio di biblioteca si misura in base alla sua capacità di fornire al cittadino-utente il libro, il documento o l'informazione di cui ha bisogno, nel momento in cui ne ha bisogno.

Si ha biblioteca pubblica solo quando i servizi sono organizzati in modo da soddisfare tale diritto.

Nella tabella seguente sono indicati i tempi massimi di espletamento dei vari servizi bibliotecari:

Prestito di documenti disponibili	Immediato
Prestito di documenti conservati c/o il magazzino	Immediato
Consultazione di periodici arretrati	Immediato per l'anno corrente; entro 7 giorni per le annate precedenti
Prestito di materiale audio e video disponibile	Immediato
Consultazione di documenti non ammessi al prestito	Immediato. In casodi documenti già concessi in lettura ad altri utenti, creazione di liste d'attesa
Connessione internet con linea libera	Immediato. In caso di postazione occupata, creazione di lista d'attesa; possibilità di prenotazione
Consultazione di cd-rom disponibili	Immediato
Prestito interbibliotecario	Variabile a seconda dei tempi postali e del sistema postale scelto; una risposta sui

	tempi previsti per la fornitura viene comunque data entro 5 giorni
Consulenza o ricerca bibliografica	Variabile a seconda della complessità e del prodotto finale richiesto; un prodotto parziale è comunque garantito entro 15 giorni
Ascolto audio o visione video di titolo disponibile	Immediato. Creazione di liste d'attesa in caso di postazioni occupate
Avviso dopo il rientro del libro prenotato	Entro 3 giorni
Arrivo delle novità librerie dall'acquisto allo scaffale	Entro 7 giorni
Risposta a una richiesta di acquisto di un documento.	Entro 30 giorni

#### ***f. L'accessibilità dei servizi***

I servizi devono essere accessibili a tutti i membri della comunità.

Gli spazi aperti al pubblico devono essere attrezzati anche per persone con disabilità fisiche. Le biblioteche mettono a disposizione tecnologie adatte all'utilizzo da parte di persone diversamente abili.

Il comfort, l'ordine e la pulizia sono indispensabili in ogni locale adibito ad uso pubblico.

Gli orari delle biblioteche devono essere sufficienti e comodi per le varie fasce di utenti. L'orario di apertura è riportato nella guida ai servizi e affisso all'ingresso delle biblioteche.

In occasione del periodo estivo, natalizio o pasquale l'orario può essere modificato con un preavviso di almeno 10 giorni.

In caso di variazioni di orario, dovute a circostanze eccezionali, gli utenti saranno tempestivamente informati attraverso il sito internet e mediante cartelli, volantini, comunicati stampa anche se non sarà possibile mantenere lo stesso preavviso.

#### ***g. La semplicità e la trasparenza delle procedure***

Le biblioteche si propongono di attuare la massima semplificazione e trasparenza delle procedure.

Per l'iscrizione alle biblioteche è richiesto unicamente un documento d'identità.

Per i minori la domanda di iscrizione deve essere presentata da uno dei genitori o da chi ne ha la tutela.

Le modalità operative di accesso e di erogazione dei servizi bibliotecari sono stabilite in uno specifico regolamento reso pubblico all'interno delle biblioteche e portato a conoscenza degli utenti con i mezzi più idonei.

Le tariffe relative ai costi dei servizi sono stabilite dall'Amministrazione Comunale ed adeguatamente pubblicizzate all'interno delle biblioteche.

### 3. I SERVIZI

#### **a. Il prestito**

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

Parallelamente alle collezioni librerie le biblioteche sviluppano un'attenta politica di acquisizione e di prestito dei materiali di tipo video, sonoro, multimediale (cd, cd rom, dvd, ecc.). La scelta dei materiali viene compiuta dai bibliotecari secondo i criteri già esposti per gli acquisti librari.

Il numero dei prestiti è uno dei principali indicatori dello stato di salute di una biblioteca, anche se la sua importanza potrebbe subire qualche ridimensionamento con l'offerta di servizi di tipo nuovo e con lo sviluppo di occasioni informative da consumarsi direttamente in sede.

Le biblioteche stabiliscono per le varie sezioni i criteri e le modalità di accesso al prestito, garantendo agli utenti la più ampia disponibilità in orari e documenti.

Il prestito dei materiali audio, video e multimediali è consentito nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.

Tutti i documenti non ammessi al prestito sono comunque a disposizione per la consultazione nelle sedi, ferme restando le possibili restrizioni a tutela di materiali rari e di pregio.

In ogni momento l'utente può richiedere di prendere visione della sua "situazione lettore" ed eventualmente ottenere una stampa dei movimenti.

Gli utenti che non rispettano le modalità di erogazione del servizio sono esclusi dal prestito fino alla regolarizzazione delle proprie posizioni. In caso di reiterati ritardi la direzione delle biblioteche può escludere l'utente dal servizio per un periodo di tempo che sarà comunque comunicato all'interessato.

Nel caso in cui l'utente smarrisca o rovini il documento preso in prestito, è richiesto il riacquisto dell'opera nella stessa edizione dell'originale prestato.

Se il documento non è più in commercio si richiede il rimborso sul prezzo commerciale con un importominimo stabilito periodicamente dall'Amministrazione Comunale.

Le biblioteche gestiscono anche le richieste di prenotazione per i libri in prestito e il rinnovo telefonico dei prestiti in corso.

Le biblioteche rendono inoltre disponibile il fondo "Fiorangelo Pucci" contenente libri, periodici, manifesti e altri materiali divulgativi riguardanti il cinema.

#### **b. Il collegamento a internet**

Il servizio di connessione alla rete internet è disponibile per tutti gli iscritti alle biblioteche secondo le modalità stabilite nel regolamento di accesso ed erogazione dei servizi.

Per gli utenti maggiorenni la scelta dei siti da visitare è libera ferme restando le responsabilità personali dell'utente sull'eventuale uso improprio.

I minori di 18 anni possono accedere al servizio previa sottoscrizione dell'apposito modulo da parte di un genitore o tutore.

Le biblioteche rendono disponibili ai propri utenti:

- postazioni dotate di accesso ad internet presso le sale lettura;
- postazioni per la consultazione dei cataloghi;
- postazioni e strumenti per la consultazione di materiali multimediali;
- postazioni specifiche per diversamente abili.

Nella gestione dei servizi telematici e multimediali sono adottati tutti gli accorgimenti per garantire non solo un utilizzo confortevole e funzionale delle apparecchiature, ma anche la tutela della privacy degli utenti.

Le biblioteche stabiliscono annualmente le tariffe di costi e/o rimborsi spese per i servizi di stampa e riproduzione.

### **c. L'emeroteca: quotidiani e riviste**

Le biblioteche garantiscono l'abbonamento a quotidiani e riviste, per la cui consultazione mettono a disposizione spazi appositi.

La scelta dei quotidiani e delle riviste è compiuta dalla direzione delle biblioteche, in analogia con quanto previsto per gli altri materiali documentari, tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, della rappresentanza dei diversi orientamenti culturali e politici presenti, della qualità giornalistica e della tiratura delle varie testate, delle collezioni storiche già possedute.

Le biblioteche procedono alla conservazione degli arretrati dei periodici più importanti.

L'elenco delle testate di cui si conservano gli arretrati è compilato annualmente.

In ogni caso i periodici in abbonamento e le testate ricevute in dono vengono adeguatamente pubblicizzati sul sito internet evidenziando gli estremi delle raccolte.

### **d. La sezione per bambini e ragazzi**

Le biblioteche svolgono un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispongono e mettono a disposizione un patrimonio bibliografico, multimediale e documentario vario per tipologia e contenuti, tenendo anche conto delle esigenze di chi potrebbe avere maggiori difficoltà nell'accesso al servizio, in spazi appositamente destinati.

I genitori sono responsabili del corretto uso dei materiali e del rispetto delle regole da parte dei loro figli.

Le biblioteche collaborano con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i bambini e i ragazzi e la conoscenza dei nuovi media; organizzano e propongono attività, promuovono visite guidate per studenti e insegnanti. Inoltre si propongono come punto di riferimento sul territorio per quanti, genitori, educatori e insegnanti, vogliono approfondire le loro conoscenze nel campo della letteratura per l'infanzia.

#### **e. La sezione di storia locale**

Le biblioteche, nella Sezione di storia locale, raccolgono in maniera sistematica documenti di tipologiavaria che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e l'evoluzione del territorio, utili a comprendere e ricostruire le forme e il vissuto della trasformazione sociale ed economica.

La Sezione di storia locale ha un orario di apertura coordinato con quello degli altri servizi bibliotecari e viene opportunamente comunicato e diffuso.

È discrezione della direzione delle biblioteche escludere dal prestito e/o dalla consultazione e/o dalla riproduzione materiale raro, di pregio o in precarie condizioni di conservazione.

#### **f. La consulenza informativa e bibliografica**

L'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca, è il servizio primario che una biblioteca pubblica deve essere in grado di offrire.

Il personale delle biblioteche svolge in forma del tutto gratuita le normali attività di orientamento, guida, assistenza al lettore, prestando particolare attenzione nel favorire l'apprendimento delle tecniche di ricerca da parte dell'utente.

I servizi di cui sopra possono richiedere il pagamento di una somma a rimborso delle spese sostenute dalle biblioteche.

#### **g. I cataloghi**

Le biblioteche fanno parte del Servizio Bibliotecario Nazionale e hanno i propri cataloghi consultabili on line e direttamente nel proprio sito internet.

È comunque possibile consultare nella Biblioteca Federiciana i cataloghi cartacei aggiornati al 2000.

Il catalogo on line consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto e classificazione, l'accesso per titolo, per editore, per anno e luogo di edizione.

In tal modo le possibilità di accedere all'informazione sono notevolmente accresciute e i tempi di risposta sono molto più rapidi.

Le biblioteche mettono a disposizione, accanto alle postazioni di interrogazione, brevi istruzioni sulle modalità di utilizzo del programma.

Nel caso in cui l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può sempre rivolgere le proprie domande al personale e chiederne aiuto.

Le biblioteche si pongono l'obiettivo di catalogare a livello informatico, oltre ai nuovi acquisti, almeno 1000 volumi l'anno del proprio patrimonio pregresso.

#### **h. Il prestito interbibliotecario**

Le biblioteche devono tendere ad utilizzare al meglio la cooperazione e le risorse

telematiche, rendendo dove è possibile, disponibili in rete i propri cataloghi e l'accesso ai documenti.

Il prestito interbibliotecario con biblioteche italiane o estere avviene con spedizione postale.

Per il servizio di prestito interbibliotecario l'utente deve sostenere i costi relativi alla spedizione postale secondo quanto indicato dalla singola biblioteca che riceve la richiesta. La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende ovviamente dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli precise spiegazioni ed eventuali alternative.

#### **4. LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

##### ***a. Il rapporto con gli utenti***

Il personale delle biblioteche è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio. E' altresì obbligato a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale in servizio è dotato di tessera personale e/o altri idonei mezzi di riconoscimento.

Il personale addetto può allontanare, dopo un primo richiamo, chi arreca disturbo e non rispetta lo svolgimento delle procedure o mantiene un comportamento scorretto nei confronti del personale in servizio e degli altri utenti.

In caso di recidiva la direzione delle biblioteche dispone il ritiro della tessera e l'esclusione dall'accesso alle biblioteche.

##### ***b. Il comportamento degli utenti***

Ogni persona ha diritto di usufruire dei servizi delle biblioteche a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

Gli utenti devono osservare un contegno tale da non recarsi vicendevolmente disturbo.

I genitori o chi ne ha la tutela sono responsabili del comportamento degli utenti minorenni.

Le biblioteche declinano ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale.

##### ***c. Le forme di partecipazione***

Tutti gli utenti delle biblioteche possono presentare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto utilizzando l'apposita modulistica.

Le biblioteche si impegnano a informare l'utente dell'avvenuto acquisto o a fornire motivazioni dell'eventuale mancata acquisizione entro 10 giorni dalla richiesta.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati.

#### **d. I reclami**

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, vengono previste procedure di reclamo.

Il reclamo può essere presentato dall'utente verbalmente, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

I reclami orali e telefonici devono, entro i 5 giorni successivi, essere sottoscritti ed essere indirizzati alla direzione delle biblioteche.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La direzione delle biblioteche riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, cercando di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

La direzione mette a disposizione degli utenti un'apposita modulistica di semplice e chiara compilazione, per facilitare l'inoltro dei reclami.

#### **e. I rimborsi**

Per i servizi a pagamento, in caso di documentata mancanza di rispetto degli standard previsti nella carta, gli utenti hanno diritto al totale o parziale rimborso delle spese sostenute.

#### **f. Il diritto alla riservatezza**

Nel trattamento dei dati personali l'utente ha diritto al rispetto della propria privacy, come previsto dalla Legge 196/2003. Ancor di più tale privacy deve essere rispettata nelle modalità di comportamento degli operatori, nella articolazione e regolamentazione degli spazi, nella disposizione degli arredi.

#### **g. I contenziosi**

Eventuali inadempienze rispetto al contenuto della Carta dei Servizi potranno essere fatte presenti alla Direzione delle biblioteche che si impegna a fornire risposte motivate entro 10 giorni dalla segnalazione.