

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI VIGOLZONE**

Comune di Vigolzone

Allegato A) alla delibera di G.C. nr. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

### **Missione e principi**

La Biblioteca civica del Comune di Vigolzone è un servizio bibliotecario pubblico che, anche in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso gratuito alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

### **La Carta dei Servizi e della Qualità**

La carta dei servizi (conformemente a quanto previsto dalla L.R. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" ) è lo strumento con cui la Biblioteca descrive i servizi offerti fornendo informazioni sugli standard di qualità del servizio, in modo da consentire al pubblico un effettivo controllo del rispetto degli stessi e dunque dell'adeguatezza dell'azione svolta.

In particolare la Carta stabilisce:

- Standard di qualità tutelati
- Standard di trasparenza tutelati

Principi generali cui si attiene la Carta sono:

**eguaglianza:** l'accesso ai servizi è garantito a tutti senza distinzioni di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica;

**imparzialità:** gli operatori e i bibliotecari si comportano in maniera obiettiva e imparziale nel rapporto con gli utenti e nella scelta dei documenti con cui arricchiscono le collezioni;

**continuità:** i servizi vengono erogati in modo continuo e regolare; ogni variazione o interruzione viene tempestivamente comunicata con le modalità descritte nella presente Carta;

**partecipazione e trasparenza:** la Biblioteca comunale si impegna a pubblicare sul proprio sito web il documento che illustra, annualmente, i risultati della sua azione, e garantisce con le modalità descritte dalla presente Carta la massima partecipazione alle scelte strategiche fondamentali agli utenti singoli e associati;

**efficienza ed efficacia:** la Biblioteca impronta la sua azione gestionale ai criteri di efficienza ed efficacia con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. A tal fine adotta gli standard di efficienza ed efficacia previsti dalla normativa regionale e con essa confronta la qualità del suo operato. Rende pubblici i risultati raggiunti.

## Sede, orari e contatti

### 1. Sede

La Biblioteca comunale è ubicata a Vigolzone all'interno del Centro civico di viale Castagnoli n. 2-4.

### 2. Orari

Dal 1 ottobre al 30 aprile  
martedì, giovedì e venerdì dalle 15 alle 18;  
mercoledì 9-13; sabato 9,30-12-30.

Dal 1 maggio al 30 settembre  
martedì, giovedì e venerdì dalle 15,30 alle 18,30;  
mercoledì 9-13; sabato 9,30-12-30.

Chiusura estiva dall'1 al 31 agosto  
Chiusura invernale dal 24 dicembre all'1 gennaio

### Azioni di tutela e di trasparenza

1. Variazioni di orario (in particolare l'orario estivo) o riguardanti i contatti sono comunicate sul sito della Biblioteca con almeno 10 gg. di anticipo sull'inizio della variazione.

### 3. Contatti

- **Telefono:** 0523 872746

Informazioni, brevi ricerche bibliografiche, proroghe, prenotazioni.

- **Fax:** 0523 872746

- **E-mail:** biblioteca@comune.vigolzone.pc.it

Informazioni, ricerche bibliografiche, proroghe, prenotazioni, suggerimenti, reclami.

- **Pagina Internet:** www.comune.vigolzone.pc.it

## Documentazione e collezioni

La collezione della biblioteca conta ca. 4.000 documenti costituiti da materiale librario moderno a scaffale aperto. La collezione si rivolge a un pubblico eterogeneo (adulti, bambini, ragazzi, ecc.)

Il materiale è articolato nelle seguenti sezioni:

*Sezione di narrativa e saggistica per adulti*

*Sezione di narrativa e saggistica per ragazzi*

*Sezione Locale*

*Magazzino*

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VIGOLZONE

### **Accessibilità:**

#### **raccolte a scaffale aperto e raccolte a scaffale chiuso**

La biblioteca incentiva l'uso dello scaffale aperto, come strumento privilegiato per l'accesso alla documentazione. La biblioteca garantisce l'espansione massima dello scaffale aperto, individuando come unico limite la necessità di conservare materiale di pregio, o l'insufficienza degli spazi disponibili. Di norma l'estrazione dei documenti conservati nei magazzini avviene in tempo reale, non appena inoltrata la richiesta.

### **Acquisto su suggerimento**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di libri.

La proposta di acquisto non è sindacabile sotto il profilo contenutistico ma deve essere in linea con le politiche di incremento adottate dalla biblioteca.

La richiesta di acquisto deve essere inoltrata preferibilmente attraverso un apposito *Registro dei desiderata* presente in sede, oppure via e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.vigolzone.pc.it](mailto:biblioteca@comune.vigolzone.pc.it)

### **Periodici, giornali e riviste**

La Biblioteca comunale conserva e offre al pubblico quotidiani e periodici, riservando un apposito spazio per la lettura in sede di questo materiale.

L'ultimo numero pervenuto è esposto nella sala di lettura e direttamente accessibile da parte degli utenti. La consultazione può avvenire solo nella sede della biblioteca.

I fascicoli e le annate pregresse conservate, comunque liberamente consultabili negli spazi a scaffale aperto, sono disponibili per il prestito domiciliare.

## **Caratteristiche dei servizi**

### **Accesso e iscrizione**

L'accesso ai locali è libero. L'iscrizione al servizio di prestito è gratuita ed è consentita a tutti i cittadini comunitari ed extracomunitari previa presentazione di un documento di identità in corso di validità. Per iscriversi al servizio di prestito è necessario compilare un modulo che accerti la situazione anagrafica, l'accettazione del trattamento dei dati personali per finalità di servizio ai sensi della Legge 196/2003, l'indirizzo elettronico di riferimento e l'integrale rispetto del presente regolamento.

All'atto dell'iscrizione gli **utenti minorenni** devono presentare una richiesta d'iscrizione compilata da uno dei genitori (o tutore), riportante i dati personali di entrambi, ed

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. L'iscrizione e la consegna del codice lettore avvengono immediatamente.

2. Non è mai consentita la comunicazione a terzi di dati personali comunicati dall'utente, e archiviati nel sistema per consentire la gestione del servizio di prestito.

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VIGOLZONE

esibire un documento d'identità del genitore (o tutore), o una fotocopia integrale.

### **Letture e consultazione in sede**

L'accesso alle strutture per la lettura in sede è libero e non è subordinato all'iscrizione ai servizi.

Tutti i documenti collocati a scaffale aperto sono liberamente prelevabili e consultabili dagli utenti. Gli utenti che prelevano autonomamente documenti dagli scaffali devono aver cura di riconsegnare gli stessi al personale della biblioteca per la ricollocazione.

### **Azioni di tutela e di trasparenza:**

1. Nessun documento, per la sola consultazione in sede, può essere sottratto alla consultazione.

3. Se il documento non è disponibile per qualunque motivo (restauro, prestito per mostre, utilizzo per ragioni di servizio, smarrimento, ecc.) l'utente ha diritto ad essere informato, nel termine massimo di 48 ore, sulle ragioni della mancata esibizione del documento richiesto.

4. Entro lo stesso termine, se il documento non è stato smarrito, deve essere comunicato all'utente il giorno in cui il documento sarà nuovamente disponibile.

### **Prestito locale**

Il servizio di prestito a domicilio è gratuito e subordinato all'effettuazione dell'iscrizione.

Al momento del prestito l'utente deve esibire un documento di identità.

Il numero massimo di prestiti per utente è riassunto nel seguente prospetto:

- max. 3 libri;
- max. 2 fascicoli di periodici arretrati

Durata del prestito:

- materiale librario: 30 gg.
- fascicoli di periodici: 30 gg.

Per **documentati motivi** di studio o di lavoro il numero massimo di prestiti può essere raddoppiato e il periodo di prestito per il materiale librario può essere prolungato fino a 90 giorni.

Il prestito, se il documento non è stato prenotato da un altro utente, può essere prorogato per una sola volta, per un periodo di tempo pari a quello del prestito. La proroga può essere richiesta anche telefonicamente oppure via e-mail.

Tutti i documenti, disponibili per il prestito domiciliare, possono essere prenotati se risultano in prestito. Il sistema

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Il prestito, la prenotazione e la proroga vengono effettuati immediatamente.

2. Qualora il sistema informatico non sia funzionante per attività di manutenzione il prestito viene comunque effettuato immediatamente con una procedura manuale. Proroghe e prenotazioni vengono rimandate al momento di riattivazione del sistema informatico.

3. Gli utenti hanno diritto a essere informati dell'avvenuta sospensione e del termine di riammissione.

4. Gli utenti hanno diritto al rispetto rigoroso della precedenza nell'ordine di prenotazione.

5. Un libro prenotato (o richiesto in prestito) da un utente non può in nessun

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VIGOLZONE

gestisce l'ordine di prenotazione secondo un criterio di priorità cronologico.

I volumi prenotati restano a disposizione dell'utente per un periodo di 7 gg. Al rientro di un documento prenotato, il prenotante viene avvertito con una telefonata o una mail con cui viene comunicato anche il termine entro il quale è necessario ritirare il documento.

L'utente che smarrisce o danneggia un documento avuto in prestito è tenuto a riacquistare lo stesso documento o altro di pari valore indicato dai bibliotecari.

Il ritardo nella riconsegna dei documenti, fatto salvo quanto stabilito nel Regolamento, quando sia superiore a 60 giorni, è sanzionato con la sospensione dal prestito per un periodo pari al ritardo.

caso essere attribuito ad altro utente.

6. Gli utenti hanno diritto ad essere tempestivamente avvertiti (per telefono o e-mail) qualora un libro prenotato sia divenuto disponibile.

7. Qualora un libro prenotato sia in ritardo l'utente ha diritto a richiedere un sollecito immediato del libro richiesto.

### **Ricerca dei libri a scaffale**

I libri sugli scaffali devono essere tenuti in ordine dal personale della biblioteca che effettua una revisione di ogni scaffale in media una volta alla settimana.

Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata agli utenti stessi cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento dei documenti. Qualora la ricerca fallisca o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della biblioteca è tenuto ad assistere l'utente nella ricerca.

Sui libri a scaffale chiuso conservati in magazzino la revisione viene effettuata almeno una volta l'anno.

### **Servizi di fotocoproduzione**

Il servizio di fotocoproduzione in bianco e nero (formato A4) e stampa da PC (formato A4) è disponibile nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore (L. 22 aprile 1941 n. 633 e successive modifiche). La fotocoproduzione dei testi posseduti dalla biblioteca è consentita solo per uso personale, nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico.

Le fotocoproduzioni sono generalmente eseguite direttamente dagli utenti, ma può essere richiesta l'assistenza degli addetti.

### **Azioni di tutela e di trasparenza**

1. Gli addetti sono tenuti a prestare assistenza a chi lo richieda. Se le condizioni non lo consentono la fotocopiatrice può essere differita, comunque non oltre il termine di 48 h. In questo caso l'utente può chiedere l'esecuzione delle copie da parte del personale (max. 50 p.)

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VIGOLZONE

### Servizi informativi

Le biblioteche offrono servizi di consulenza e ricerca bibliografica e di istruzione all'uso delle strumentazioni di ricerca.

Lo scambio informativo remoto con le biblioteche avviene preferibilmente **via e-mail**.

### Richieste di ricerca effettuate in sede

Di norma si accettano richieste telefoniche per semplici ricerche bibliografiche.

Vengono immediatamente effettuate le ricerche richieste di persona agli operatori di biblioteca.

### Sito web

Il sito della biblioteca comunale di Vigolzone ([www.comune.vigolzone.pc.it/](http://www.comune.vigolzone.pc.it/)) fornisce informazioni dettagliate sulle variazioni di orario, sui contatti e sulle variazioni nell'espletamento dei servizi.

### Azioni di tutela e di trasparenza

1. Informazioni su variazioni di orario e dei contatti, o sulla variazione dei termini di servizio sono pubblicate con almeno con 10 giorni di anticipo

### Servizi di accesso ad Internet in sede

#### Internet ad accesso pubblico su postazioni fisse

La biblioteca comunale mette a disposizione postazioni per l'accesso pubblico ad Internet. L'accesso è libero e gratuito.

I **minori** devono essere autorizzati dai genitori (o tutori) che sono tenuti a sottoscrivere un apposito modulo di autorizzazione.

L'uso di Internet in biblioteca è finalizzato a ragioni di studio, di informazione e di comunicazione. Per nessuna ragione possono essere visitati siti che incitano alla violenza o di natura pedopornografica.

#### Internet tramite connessione wi-fi

L'accesso alla rete wi-fi tramite proprio dispositivo portatile è libero e gratuito e avviene attraverso il rilascio di username e password da parte del Comune. L'account è personale e non può in nessun caso essere ceduto a terzi.

### Servizi per le scuole

La Biblioteca comunale sostiene il rapporto tra i minori e la cultura del libro anche attraverso la collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado.

Le attività possono essere proposte direttamente dalla biblioteca, ovvero concordate, oppure eseguite su richiesta delle istituzioni scolastiche.

### Iniziative culturali e di promozione della lettura

La biblioteca organizza e produce eventi culturali con la finalità di:

- promuovere il libro, la lettura e la scrittura e le opere dell'ingegno
- garantire la crescita sociale e culturale
- diffondere la conoscenza del territorio, della sua storia e della sua cultura
- sostenere l'educazione degli adulti e l'autoformazione
- fornire gli strumenti per conoscere ed interpretare la contemporaneità
- informare ed istruire sul progresso tecnico e scientifico, con riferimento particolare alle tecnologie della comunicazione e della documentazione
- promuovere e sostenere l'incontro, il dialogo e lo scambio tra le culture.

#### Azioni di tutela e di trasparenza

1. Cittadini singoli e associati possono proporre alla biblioteca comunale o alle singole strutture la realizzazione di eventi, che verranno valutati con riferimento alla coerenza con la politica culturale, alla realizzabilità, ai costi e alla disponibilità economica. Una risposta motivata viene data ai proponenti nel termine massimo di 15 gg. lavorativi.

Nella sua azione la Biblioteca comunale ricerca la più ampia collaborazione delle altre agenzie culturali presenti sul territorio e si attiene ai principi di uguaglianza e imparzialità.

La programmazione degli eventi è altresì intesa a valorizzare e a dare visibilità alle risorse culturali ed artistiche che già agiscono sul territorio

### Doveri del personale

Il personale di ruolo, temporaneo e volontario deve:

- essere in ogni momento identificabile dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento
- assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali di cui è in possesso
- rispettare gli standard della presente Carta



### Doveri degli utenti

Gli utenti devono:

- avere un atteggiamento corretto ed educato nei confronti del personale e degli altri utenti
- aver cura dei documenti ottenuti in prestito e delle attrezzature della biblioteca
- rispettare i termini di riconsegna dei documenti
- fare un uso responsabile della propria tessera della biblioteca e dell'account per la navigazione in Internet che sono personali e non possono essere ceduti ad altri
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore
- aver cura del luogo

### Diritti degli utenti

Tutti gli utenti, secondo le norme contemplate dai regolamenti e dalla presente Carta hanno diritto ad:

- accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale
- avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio
- essere messi a conoscenza dei documenti fondamentali che regolano la vita dell'istituzione
- essere chiaramente e tempestivamente informati su fatti, eventi e regolamenti che riguardano la biblioteca
- partecipare alla costruzione del servizio nei termini previsti dalla presente Carta e dai Regolamenti
- partecipare alla costruzione delle raccolte, principalmente attraverso il suggerimento d'acquisto
- ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta
- inoltrare suggerimenti, richieste e lamentele su ogni aspetto del servizio
- ottenere la tutela prevista dalla presente Carta in caso di mancato rispetto degli standard

### Tutela degli utenti

La *Carta dei servizi e della qualità* individuando degli standard di servizio garantisce la tutela degli utenti, singoli o associati, in caso di mancato rispetto degli stessi.

Per dare luogo all'azione di tutela gli utenti inoltrano il modulo riprodotto in calce alla Carta, indirizzato al Responsabile del Servizio, indicando con esattezza le modalità del disservizio. Il modulo è disponibile in biblioteca e deve essere inoltrato via e-mail o direttamente consegnato

#### Azioni di tutela e di trasparenza

1. Risposta a reclami e suggerimenti entro 7 gg.

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VIGOLZONE

al personale in servizio.

La risposta deve pervenire all'utente entro 7 gg. lavorativi.

### **Validità della Carta**

La Carta è soggetta a revisione annuale entro il 31 dicembre di ogni anno.

**MODULO DI RECLAMO**

**Comune di Vigolzone – Biblioteca comunale**

Gentile signore/signora la invitiamo ad inoltrare il reclamo concernente un disservizio, compilando il presente modulo con una descrizione esaustiva del disservizio in cui Ella è incorso; in particolare precisando giorno e ora dell'avvenimento e dati e possibilmente il riferimento alla Carta dei servizi in cui è descritto il parametro di qualità che non è stato rispettato.

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

Cognome..... Nome.....

nato/a a ..... prov..... il.....

residente a..... prov..... via.....

cap ..... tel. .... fax. .... e-mail.....

**OGGETTO DEL RECLAMO**

.....

**MOTIVO DEL RECLAMO**

.....

.....

.....

.....

**SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

.....

.....

Si informa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.30/06/2003 n°196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA .....

FIRMA.....

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 7 giorni. Contestualmente all'esito dell'istruttoria, se favorevole, le saranno comunicati le azioni con cui verranno rimosse le cause del disservizio e i tempi entro cui avverrà la riparazione.**