



CONSORZIO CULTURALE DEL MONFALCONESE | SISTEMA BIBLIOTECARIO PROVINCIA DI GORIZIA

LA CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO IN PROVINCIA DI GORIZIA

2014



INDICE

- 1. Premesse**
- 2. Principi generali**
- 3. Servizi offerti**
- 4. Standard di qualità**
- 5. Diritti e doveri degli utenti**



1. PREMESSE

Le Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario

Consorzio Culturale del Monfalconese/Centro sistema (CCM)

Capriva del Friuli (CAP)

Cormòns (COR)

Doberdò del Lago/Doberdob (DOB)

Duino Aurisina/Devin Nabrežina (DUI)

Farra d'Isonzo (FAR)

Fogliano Redipuglia (FOG)

Gradisca d'Isonzo (GRS)

Grado (GRD)

Mariano del Friuli (MAR)

Medea (MED)

Monfalcone (MON)

Moraro (MOR)

Mossa (MOS)

Romans d'Isonzo (ROM)

Ronchi dei Legionari (RON)

Ruda (RUD)

Sagrado (SAG)

San Canzian d'Isonzo (SCA)

San Lorenzo Isontino (SLO)

San Pier d'Isonzo (SPI)

Savogna d'Isonzo/Sovodnje ob Soči (SAV)

Staranzano (STA)

Turriaco (TUR)

Villesse (VIL)

si dotano di una Carta dei Servizi di Sistema nella quale sono enunciati i principi generali a cui si ispira e diritti/doveri degli utenti; sono inoltre riportate in allegato le schede di ogni singola Biblioteca con indicazione di recapito, orari di apertura, numero dei prestiti locali possibili, indicatori statistici annuali, al fine di assicurare una sempre maggiore trasparenza e qualità dei servizi offerti.

Le Biblioteche del Sistema promuovono forme di collaborazione finalizzate a:

- coordinamento delle procedure di forniture e servizi;
- aggiornamento e miglioramento del catalogo collettivo;
- organizzazione e gestione del prestito interbibliotecario;



- verifica dell'organizzazione delle biblioteche afferenti al Sistema e degli strumenti informativi utilizzati;
- promozione e valorizzazione delle iniziative e/o dei patrimoni più qualificanti presenti negli Istituti aderenti al Sistema;
- organizzazione di attività di promozione alla lettura per bambini, ragazzi, giovani adulti e adulti;
- interscambio di informazioni, iniziative e servizi con i Sistemi del Friuli Venezia Giulia e di altre realtà territoriali tramite il Centro sistema;

La Carta dei servizi del Sistema bibliotecario

Ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e, contemporaneamente, di specificare alcune garanzie assicurate agli utenti delle Biblioteche della rete: la volontà del Sistema bibliotecario è infatti quella di comunicare in modo chiaro i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli, monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

una parte **“fissa”**, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione del Sistema bibliotecario, ne illustra i principi e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione del patrimonio, su eventuali aggiornamenti;

una parte **“mobile”**, con validità biennale, composta dalle schede delle singole biblioteche della rete, dai rilevamenti dei dati statistici, dal regolamento del prestito interbibliotecario locale la descrizione delle modalità di prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal _____

2. PRINCIPI GENERALI

Ai sensi del D.P.C.M del 27/1/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) e del D.Lgs. 286 del 30/7/1999 (Monitoraggio e valutazione delle Amministrazioni pubbliche), la presente carta si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. I principi specifici riferiti alla missione delle Biblioteche pubbliche sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'**IFLA** (International Federation of Library Association and Institutions) e nel **Manifesto per le biblioteche pubbliche** in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione della Repubblica Italiana (art. 3: “Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.” Art. 9: "La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione").

1) Eguaglianza

Il Sistema Bibliotecario si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o opinioni politiche.



Conseguentemente anche i materiali acquisiti dalle singole biblioteche non saranno sottoposti ad alcun tipo di censura politica, ideale, religiosa o culturale, ma documenteranno liberamente le espressioni del pensiero e della creatività umana.

2) Imparzialità

Le Biblioteche del Sistema ispirano il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, imparzialità, piena disponibilità nel soddisfare le richieste.

3) Continuità ed accessibilità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità. L'accesso ai servizi e la loro fruizione sono garantiti a tutti.

Eventuali interruzioni del servizio saranno tempestivamente comunicate con ogni mezzo teso ad arrecare agli utenti il minor danno possibile.

Gli orari di apertura devono essere ampi ed adeguati alle esigenze della comunità servita. Ogni eventuale variazione di orario verrà tempestivamente comunicata.

Le biblioteche aderenti al Sistema si impegnano inoltre all'eliminazione delle barriere architettoniche che ostacolano l'erogazione dei servizi.

4) Diritto di scelta

Le raccolte comprendono, compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto che riflettano gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, valorizzando il patrimonio locale, lo sviluppo culturale, il confronto fra tradizioni culturali diverse ed il diritto allo studio.

La cooperazione è strumento indispensabile per garantire la pluralità dei servizi, in quanto risorse al cui uso gli utenti devono essere orientati, ed è un'opportunità da perseguire per il miglioramento competitivo dell'offerta.

5) Partecipazione

La partecipazione degli utenti è consentita attraverso appositi strumenti che ne favoriscono la collaborazione al miglioramento dei servizi.

L'utente può presentare reclami ed istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

6) Efficienza ed efficacia

Le Biblioteche aderenti al Sistema si impegnano ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficacia (conseguendo i risultati prefissati) ed efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati).

La cooperazione interbibliotecaria consente rilevanti miglioramenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e la verifica dei risultati viene attuata e portata a conoscenza del pubblico annualmente. Vengono perseguiti standard professionali di servizio ed obiettivi di qualità, in



particolare quelli definiti dalla Regione Friuli Venezia Giulia (“Obiettivi standard dinamici” 13.11.2008).

I bisogni ed il livello di soddisfazione dell’utenza vengono monitorati per adeguare alle esigenze i servizi offerti.

In un’ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto fra utente e servizio, ad ottimizzare i risultati, a contenere i costi.

Le Biblioteche del Sistema si impegnano a predisporre adeguate istruzioni all’uso dei servizi bibliotecari che assicurino la piena informazione sui servizi stessi e la loro modalità di erogazione.

3. SERVIZI OFFERTI

Nelle Biblioteche del Sistema è possibile leggere libri o giornali, prendere in prestito volumi, CD-ROM o DVD, navigare in Internet, fruire di laboratori linguistici e informatici, partecipare ad eventi culturali. Fornire informazioni e consulenze qualificate è un aspetto fondamentale dei servizi bibliotecari e il personale è sempre a disposizione per suggerimenti e aiuti. L’aggiornamento del patrimonio librario, multimediale e informatico è uno dei punti cardine, così come l’offerta di sedi sempre più adeguate e confortevoli. Le biblioteche sono inoltre punti di riferimento per la conservazione e la valorizzazione della memoria storica e delle risorse culturali, materiali e immateriali, del territorio.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

In ogni Biblioteca sono presenti, organizzate secondo gli standard biblioteconomici, almeno le seguenti sezioni:

- Sezione bambini e ragazzi
- Sezione adulti
- Sezione periodici
- Sezione locale

Personale

I bibliotecari ed il personale specializzato delle biblioteche operano in piena autonomia professionale, in base ai principi della deontologia professionale e agli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall’Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dal regolamento di ciascuna Biblioteca.

Per quanto riguarda la presenza di altre figure operanti a vario titolo nelle biblioteche, il Sistema segue le “Linee di indirizzo per il personale di supporto ai bibliotecari”, documento a cura dell’Osservatorio Lavoro e Professione dell’Associazione Italiana Biblioteche.

E’ compito e cura dell’Ufficio Centro sistema seguire la formazione e l’aggiornamento del personale operante nelle biblioteche, secondo le norme stabilite dalla L.R. 25/2006.

Il catalogo collettivo

Per favorire la circolazione dell’informazione e garantire che da ogni postazione del Sistema sia possibile accedere al patrimonio informativo di tutte le Biblioteche della rete, le Biblioteche dispongono di un catalogo elettronico collettivo consultabile presso ogni biblioteca e via Internet (<http://bibliogo.ccm.it>). L’utente può gestire autonomamente, da qualsiasi computer connesso a Internet, molte delle funzioni che fino ad oggi potevano essere svolte esclusivamente dal



bibliotecario.

Gli utenti direttamente possono:

- Controllare tutti i prestiti registrati a proprio nome
- Richiedere in prestito un libro o qualsiasi altro materiale, selezionando la sede di ritiro
- Rinnovare i prestiti
- Prenotare il prestito di libri/documenti/film
- Aggiornare la password di accesso e i propri dati personali
- Creare scaffali virtuali personali, in cui raccogliere le informazioni sui libri di proprio interesse
- Delineare il proprio profilo, segnalando gli interessi di lettura
- Proporre acquisti
- Commentare e votare i libri/documenti/film

Per utilizzare i Servizi On Line è necessario:

- essere iscritti alla biblioteca
- aver ritirato la propria password

La password viene consegnata ai nuovi utenti al momento dell'iscrizione; gli utenti già iscritti devono invece aggiornare i propri dati e ritirare di persona la propria password presso la biblioteca di iscrizione.

Per utilizzare i Servizi On Line da Internet è inoltre necessario avere indicato un indirizzo di posta elettronica nel campo "E-mail" del proprio Profilo Utente.

Per risolvere eventuali difficoltà o problemi nell'uso dei Servizi On Line, si può inviare una mail a sistema@ccm.it e/o ad informatica@ccm.it

Consultazione e prestito nel Sistema bibliotecario

In base alle modalità previste dal regolamento di prestito, allegato alla presente Carta, le Biblioteche del Sistema garantiscono la consultazione ed il prestito del materiale librario e documentario, dei periodici e del materiale multimediale (ove presente) agli utenti iscritti al prestito. La tessera di iscrizione rilasciata da una qualsiasi biblioteca del Sistema Bibliotecario è valida anche in tutte le altre biblioteche del Sistema.

Le biblioteche del Sistema forniscono il servizio di prestito interbibliotecario agli utenti regolarmente iscritti al prestito. Tale servizio garantisce la possibilità di richiedere gratuitamente materiale librario e documentario posseduto da altre biblioteche del Sistema.

Prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale (ILL) e fornitura documenti (DD)

Il prestito a/dalle biblioteche esterne al Sistema viene assicurato a fronte del versamento delle quote di rimborso previste dal regolamento del sistema e dai regolamenti delle altre biblioteche. Il rinnovo dei prestiti interbibliotecari è soggetto alle norme previste nei singoli regolamenti delle biblioteche esterne.

Il materiale multimediale è escluso dal prestito interbibliotecario.

Per quanto attiene ad eventuali danneggiamenti o ritardi nella consegna dei materiali prestati tramite prestito interbibliotecario, dalle Biblioteche del Sistema sarà applicato quanto previsto all'art.8 dell'attuale regolamento per il prestito locale; per le Biblioteche esterne al Sistema faranno fede i singoli regolamenti vigenti.

E' attivo inoltre un servizio di fornitura documenti (DD document delivery) le cui tariffe vengono stabilite dall'Ufficio Centro sistema del CCM, nel rispetto della normativa vigente in materia di riproduzione del materiale bibliografico e di tutela del diritto d'autore, ai sensi della L. 633/1941 e successive modificazioni e integrazioni.



Servizi di informazione e consultazione in linea

Le biblioteche del Sistema possono offrire un servizio di consulenza per le ricerche bibliografiche su base locale, provinciale e nazionale. Inoltre sono presenti postazioni informatiche ad uso degli utenti per interrogazione di internet o di basi bibliografiche.

Di norma l'utilizzo è previsto dalle carte dei servizi delle singole biblioteche (cfr. le schede delle biblioteche allegate).

In alcune biblioteche è possibile l'utilizzo di computer personali a soli fini di studio (senza sonoro), e l'allacciamento alla rete elettrica della biblioteca secondo modalità indicate dagli operatori, tenendo conto delle norme di sicurezza. Le biblioteche non rispondono di danni che si dovessero verificare alle apparecchiature e/o ai dati degli utenti per qualsiasi causa.

Riproduzione di documenti

Presso le biblioteche che offrono tale servizio, è possibile effettuare riproduzione fotostatica dei documenti in base alla vigente normativa sul diritto d'autore con le modalità specificate nelle schede allegate. I documenti vengono forniti esclusivamente per finalità di studio e di ricerca e ad uso strettamente personale.

Catalogazione di fondi speciali e spogli

L'Ufficio Centro sistema cura e promuove la catalogazione di alcuni fondi speciali delle biblioteche, in particolar modo provvede allo spoglio dei periodici di fondo locale

Promozione alla lettura

Il Sistema bibliotecario propone iniziative culturali volte alla diffusione della lettura e della frequentazione delle biblioteche, aderendo anche a progetti promossi da altre realtà su scala regionale/nazionale

4. STANDARD DI QUALITA'

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Centro sistema ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard di qualità si intende un indicatore concreto e misurabile in grado di valutare i servizi offerti dalle Biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario, in modo da garantire un livello qualitativo più alto possibile; il livello di qualità può variare nel tempo ed le Biblioteche si impegnano a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti, attraverso le schede mobili della presente carta.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, ogni Biblioteca lo indicherà e, per i servizi per cui è previsto un indennizzo, gli/le utenti potranno presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Una volta verificato il reclamo ed attestatane la congruità ogni Biblioteca metterà a disposizione entro 30 giorni **un indennizzo a scelta, secondo disponibilità, tra:**

- un buono valido per la navigazione di 3 ore in Internet, da utilizzare presso le biblioteche che effettuano il servizio
- un buono valido per 30 fotocopie
- una pubblicazione su tematiche di storia locale



5. DIRITI E DOVERI DEGLI UTENTI

Obblighi del personale delle biblioteche

Il personale delle Biblioteche deve garantire il libero accesso sia ai documenti conservati nelle sezioni a scaffale aperto, sia alle informazioni ed ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili in rete.

Deve inoltre assistere l'utente nei bisogni informativi con cortesia, correttezza, disponibilità, riservatezza, imparzialità e senza discriminazione alcuna.

Il personale deve qualificarsi e deve esporre il cartellino identificativo personale durante il servizio al pubblico.

Reclami e segnalazioni

Gli utenti hanno diritto di presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti inerenti l'inosservanza degli impegni assunti nella Carta dei Servizi dal Sistema Bibliotecario o per eventuali disservizi riscontrati.

Si intende:

segnalazione: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta, allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere consegnati al bancone del prestito in ciascuna delle biblioteche del Sistema, inviati per posta ordinaria alle singole biblioteche o inviate via mail.

Non saranno presi in considerazione reclami o segnalazioni anonime.

Entro 30 giorni dal reclamo o segnalazione, il cittadino deve essere informato dell'esito.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni e la tutela dei dati personali in base alla normativa vigente.

Informazione e partecipazione

Le Biblioteche del Sistema effettuano periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei servizi erogati.

Gli utenti singolarmente o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine all'organizzazione del servizio, e suggerimenti di acquisto di materiali librari e multimediali rivolgendosi alle singole biblioteche.

Il Sistema si impegna a fornire ogni anno l'aggiornamento degli obiettivi e degli indicatori, ed una verifica sul raggiungimento degli standard fissati l'anno precedente.

Tutela e riservatezza dei dati personali

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso delle biblioteche che lo riguardano. Egli può verificare in ogni momento lo stato delle richieste in corso, conoscere a quali biblioteche sono state indirizzate, chiedere ragione dei rimborsi spese che gli vengono richiesti per specifici servizi.

Norme di comportamento per il pubblico

Chiunque usufruisca dei servizi offerti dalle Biblioteche del Sistema, deve assumere atteggiamenti consoni all'ambiente, come esplicitati nei regolamenti delle singole biblioteche.

Chiunque danneggi libri e materiali delle Biblioteche è tenuto a rispondere del danno, sostituendo i



beni danneggiati con altri identici o versando all'Amministrazione proprietaria il valore del bene danneggiato nella misura determinata dalla stessa, oltre a eventuali altri rimborsi spese previsti dalle Singole Amministrazioni.

Chiunque arrechi disturbo e danneggi i materiali della singola Biblioteca può essere allontanato dai locali e dai servizi dal personale e, in base alla gravità del danno, escluso temporaneamente o definitivamente dai servizi di biblioteca, previa comunicazione scritta.

L'utente che riceve a prestito un'opera ne controlla l'integrità e lo stato di conservazione e può fare immediatamente presente al personale le mancanze ed i guasti riscontrati.

Le biblioteche non sono responsabili di oggetti e libri personali smarriti o lasciati incustoditi in Biblioteca.

Gli utenti devono essere cortesi, corretti e collaborativi con il personale delle Biblioteche e con gli altri utenti, devono rispettare gli orari di apertura al pubblico, le scadenze di restituzione dei materiali e provvedere al pagamento dei rimborsi e delle sanzioni stabiliti dai regolamenti.

ALLEGATI:

- a)** regolamento e modulistica per il prestito locale
- b)** modalità per il prestito nazionale ed internazionale
- c)** scheda di ogni singola biblioteca
- d)** dati statistici anno precedente

Carta Servizi_SistemaGO_25_09_2014.doc