

# CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

Con la Carta dei servizi le Biblioteche Comunali di Zoppola, Valvasone, Sesto al Reghena, San Vito al Tagliamento, San Martino al Tagliamento, Pravisdomini, Prata di Pordenone, Pasiano di Pordenone, Morsano al Tagliamento, Fiume Veneto, Casarsa della Delizia, Cordovado, Chions, Arzene, e le biblioteche del Centro studi Pier Paolo Pasolini e dell'associazione Il Noce, aderenti al Sistema Bibliotecario della Pianura Pordenonese (d'ora in poi SBPP), definiscono e rendono noti ai cittadini i principi fondamentali ai quali ispirano la loro attività e tentano di definire in modo realistico l'equilibrio fra risorse, organizzazione dei servizi e prestazioni che si ritiene di poter assicurare.

Con l'adozione di questo testo le singole Giunte municipali hanno recepito e fatto propri i principi contenuti in due documenti:

- Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale, della Federazione Internazionale delle associazioni e istituzioni bibliotecarie (IFLA), del 1999, consultabile all'URL: <http://www.aib.it/aib/editoria/n11/99-05dichia.htm>
- Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, del 1995, consultabile all'url: <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>

## 1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 1.1 Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

### 1.2 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

### **1.3 Accessibilità**

Le biblioteche effettuano orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita dal SBPP. Gli orari sono coordinati e articolati tra le varie biblioteche del SBPP. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

### **1.4 Partecipazione e trasparenza**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale. Le eventuali tariffe sui servizi resi sono stabilite dalle singole amministrazioni comunali, sulla base di indicazioni del SBPP, e periodicamente aggiornate in base all'evoluzione del mercato.

### **1.5 Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione**

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

## **2 - STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **2.1 La qualità in biblioteca**

Nella gestione dei servizi il SBPP opera per assicurare un sistema di qualità. A tal fine garantisce: la formalizzazione delle procedure, il monitoraggio periodico di precisi indicatori. Nell'elenco seguente sono riportati 5 indicatori di qualità del servizio bibliotecario selezionati da questo organismo per il monitoraggio dell'attività della biblioteca.

1: Indice di impatto: percentuali degli iscritti al prestito sul numero degli abitanti

2: Indice di documentazione: numero dei documenti rapportati al numero degli abitanti

3: Indice di circolazione: rapporto tra il numero dei prestiti con i documenti posseduti

4: Indice di prestito: rapporto tra il numero dei prestiti con il numero degli abitanti

5: Indice di fidelizzazione: rapporto tra il numero dei prestiti e gli iscritti al prestito

### **2.2 Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali,

nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare, secondo quanto previsto dal Regolamento, dalla convenzione tra gli enti aderenti al SBPP, dal programma triennale e piani annuali dei servizi bibliotecari. L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

### **2.3 Gestione delle collezioni: acquisti e scarto**

Le biblioteche praticano un'attività continuativa di incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento. Le scelte di acquisto vengono effettuate dai bibliotecari in piena autonomia professionale, tenendo presente i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti, e i desiderata dei lettori, per cui viene predisposta apposita modulistica anche on-line. 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 tendenza alla completezza, armonia, versatilità delle collezioni, la volontà di documentare, nel modo più adeguato rispetto alle biblioteche di base di piccole comunità, 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, men che meno alle strutture del mercato (editori, librai, rappresentanti). Le biblioteche accettano donazioni giudicate utili e interessanti dal bibliotecario. Le biblioteche, a tutela della propria vitalità, effettuano un regolare scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione. Lo scarto viene compiuto in modo strettamente raccordato con le politiche di acquisto e presuppone la redazione di apposita lista e annotazione nel registro cronologico di entrata.

### **2.4 Promozione delle biblioteche e della lettura**

La Biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Le biblioteche organizzano incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi. Le biblioteche si impegnano a garantire ai cittadini l'informazione sulle attività in programma in biblioteca, in altri punti di incontro dei paesi e nei siti web di ogni amministrazione.

## **3 - SERVIZI**

Le biblioteche effettuano orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita dal SBPP. Nel corso dell'anno sono previsti periodi di chiusura, in corrispondenza delle festività natalizie, pasquali e del periodo estivo. Nel periodo estivo gli orari delle biblioteche possono subire delle variazioni. Il calendario delle chiusure viene comunicato ai cittadini almeno 10 giorni prima.

### **3.1 Servizio di consultazione**

La consultazione dei cataloghi e degli inventari e la consultazione e lettura del materiale librario è libera e gratuita. Nelle sale a disposizione delle biblioteche è possibile la consultazione dei documenti esclusi dal prestito e delle riviste. La consultazione del materiale audiovisivo, qualora attivato, è gratuita e consentita ai soli iscritti a una delle biblioteche del SBPP; avviene tramite richiesta e prenotazione delle attrezzature all'operatore previa presentazione della tessera di iscrizione. Il personale in servizio coadiuva l'utente con opera di consulenza assidua, discreta e qualificata. Sono esclusi dalla consultazione tutti i materiali non inventariati, non bollati né numerati.

### **3.2 Servizio di prestito Iscrizione**

Il prestito è personale e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza. Il servizio di prestito cessa cinque minuti prima della chiusura al pubblico.

L'iscrizione al prestito è gratuita e avviene mediante la compilazione di un modulo con la presentazione di un documento di identità.

Le condizioni soggettive sono autocertificate dal richiedente, previo accertamento dell'identità personale. Per i minori si richiede la firma di un genitore, o di chi esercita la potestà genitoriale, sul modulo di iscrizione, come assunzione di responsabilità nei confronti dei materiali presi in prestito. Per ogni iscritto l'operatore redige una scheda recante generalità, recapiti, titolo di studio, professione, data e scadenza dell'iscrizione, tipologia di ammissione al prestito da inserire nella Banca Dati "Utenti", nel pieno rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali D. Lgs. 196/2003.

#### **Durata ed eventuale rinnovo:**

- ✓ 30 gg : opere librerie. Il prestito può essere prorogato per un mese su richiesta prima della scadenza; non è possibile concedere la proroga del prestito di documenti che siano stati prenotati da un altro utente;
- ✓ 15 gg : opere novità (per un massimo di tre novità);
- ✓ 3 gg: opere audiovisive. Il prestito può essere prorogato per un altro giorno su richiesta alla scadenza e fino che l'opera non venga richiesta da altri;
- ✓ 7 gg: riviste e periodici. Il prestito può essere prorogato per un'altra settimana su richiesta alla scadenza e fino che l'opera non venga richiesta da altri.

In caso di seri e documentati motivi di lavoro o studio l'operatore può prevedere deroghe ai limiti di numero di opere e di tempo per il prestito esterno.

Non possono essere date in prestito le opere non ancora registrate, timbrate, collocate o schedate, le opere in cattivo stato di conservazione, i libri rari e di pregio, le opere di consultazione, le opere audiovisive prima della scadenza dei termini previsti dalla normativa sul

diritto d'autore, le riviste e i periodici prima dell'avvenuta giacenza presso la biblioteca fino all'arrivo del numero successivo, i documenti appartenenti a fondi per cui sia prevista la sola consultazione.

E' possibile prenotare un documento (della Biblioteca o di altre Biblioteche del Sistema) già in prestito ad altri tramite richiesta al Responsabile di biblioteca.

### **Restituzione e sanzioni**

Qualora il lettore non restituisca puntualmente l'opera verrà applicata una sanzione pecuniaria stabilita con apposito atto; qualora il lettore non restituisca puntualmente l'opera, dopo due solleciti telefonici o per via scritta, verrà applicata una sanzione pecuniaria quantificata con apposito atto. Il lettore che danneggi o non restituisca l'opera è tenuto alla sostituzione con altro esemplare della stessa edizione. Qualora questa non si trovi in commercio il lettore verrà invitato, a giudizio del Responsabile del Servizio, alla sostituzione dell'opera con esemplare di altra edizione o al risarcimento del danno nella misura stimata dal Responsabile del servizio.

### **Prestito sistemico**

Le Biblioteche aderenti al SBPP svolgono un regolare servizio di prestito interno al Sistema. L'utente, fatta la richiesta, riceverà l'opera entro una settimana e verrà avvertito tempestivamente della disponibilità. L'opera rimarrà in biblioteca per un massimo di 7 giorni e, se non verrà ritirata, sarà restituita alla biblioteca di appartenenza. Il prestito ha la durata di 30 giorni.

### **Prestito interbibliotecario**

Ciascuna biblioteca può attivare un servizio di prestito interbibliotecario le cui spese, ove previste, sono a carico dell'utente.

### **3.3 Servizio di riproduzione – Fotocopiatura stampa e scarico dati**

Le biblioteche di Zoppola, Valvasone, Sesto al Reghena, San Vito al Tagliamento, San Martino al Tagliamento, Casarsa della Delizia, Pravisdomini, Prata di Pordenone, Pasiano di Pordenone, Morsano al Tagliamento, Fiume Veneto, Cordovado, Chions, Azzano X, Arzene, e le biblioteche del Centro studi Pier Paolo Pasolini e dell'associazione Il Noce offrono un servizio di riproduzione dei documenti della Biblioteca e di stampa da cd-rom o da Internet nel rispetto della normativa sul diritto di autore e dei singoli regolamenti comunali in materia. Prima di effettuare la stampa occorre avvisare il personale.

### **3.4 Servizio di informazione**

Le biblioteche offrono un servizio di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi di dati. Il catalogo elettronico è direttamente accessibile in biblioteca. Il personale è a disposizione per chiarimenti e assistenza.

### **3.5 Servizi multimediali**

Le biblioteche possono offrire servizi multimediali al fine di soddisfare i bisogni informativi e culturali delle comunità locali e dei singoli utenti in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria.

1. sono ammessi, previa iscrizione, ai servizi multimediali tutti gli utenti iscritti a una delle biblioteche del SBPP;
2. per l'accesso ai servizi di minori è richiesto l'assenso scritto in fase di iscrizione alla biblioteca da parte di chi ne ha la potestà genitoriale;
3. l'accesso ai servizi avviene tramite richiesta e prenotazione delle attrezzature all'operatore previa presentazione della tessera di iscrizione;
4. ciascun utente può utilizzare il servizio fino a un'ora al giorno, prolungabile solo in assenza di altre richieste;
5. se l'utente non si presenta entro 10 minuti dall'orario stabilito all'atto della prenotazione, la postazione viene considerata libera e ceduta al primo che ne farà richiesta;
6. di norma, l'uso delle postazioni è consentito a non più di due utenti per postazione;
7. agli utenti del servizio Internet si richiede un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete (Netiquette) delle quali occorre prendere visione all'atto della prenotazione;
8. Internet non può essere utilizzato per gli scopi vietati dalla legislazione vigente;
9. l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso;
10. è fatto divieto di:
  - svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete;
  - alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni dei software e degli hardware dei computer della Biblioteca;
  - accedere a siti di carattere pornografico, di incitamento all'odio razziale e religioso, di propaganda di materiale illecito;
  - ricevere posta elettronica con Outlook o con altri software simili che prevedano la conservazione sul PC della posta;
  - fare collegamenti Telnet;
  - scaricare file in rete (Upload);
  - instant Messaging e chat (IRC);

- visitare siti che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio;

11. Dalle postazioni è possibile:

- Consultare pagine web;

- Scaricare dati (Download);

- Stampare su carta;

- Accedere alla propria casella di posta elettronica presso i fornitori di free e-mail;

- Visionare CD-Rom della Biblioteca comunale;

- Inserire supporti personali (floppy, cd-rom, etc) previo assenso e verifica anti-virus da parte del personale della biblioteca.

12. Il personale della Biblioteca garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base per l'uso delle postazioni, dei software a disposizione, per l'attivazione della banca-dati o della connessione Internet, compatibilmente con le altre esigenze di servizio;

13. Il servizio di uso dei software a disposizione degli utenti e la consultazione di banche-dati remote è gratuito;

14. Il servizio di consultazione di Internet è gratuito, come previsto dall'art. 9, c. 5) della L.R. n. 25/2006;

15. L'uso improprio dei servizi sopra descritti e la violazione delle norme incluse nel presente Regolamento autorizzano il personale della Biblioteca a richiamare verbalmente i trasgressori. In caso di violazioni reiterate, l'utente verrà escluso dal Servizio Internet per un periodo minimo di tre mesi e massimo di un anno, su provvedimento del Responsabile di Servizio. Oltre alle sanzioni previste dal presente Regolamento, qualora si provocassero danni alle strutture o alle attrezzature destinate all'utenza, l'Amministrazione si riserva il diritto di agire per ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno.

### **3.6 Servizi per bambini e ragazzi**

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico.

I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, intendono promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

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

I servizi sono assicurati presso la Sezione Ragazzi, dove si trovano i libri e i periodici per la fascia di età dai zero ai quattordici anni. I ragazzi/e possono fruire di tutti i servizi ricordati sopra per le altre fasce di età, alle medesime condizioni di prestito.

Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola.

Ogni anno vengono realizzate iniziative di promozione e di animazione della lettura, sono distribuite guide bibliografiche e di invito alla lettura, si realizzano visite guidate per le scuole. Il SBPP aderisce al progetto Nati per Leggere.

### **3.7 Documentazione locale**

Le biblioteche curano la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

### **3.8 Tariffe dei servizi a pagamento**

Le tariffe dei servizi disponibili nella biblioteca, ove previsti a pagamento (fotocopie b/n e/o a colori, stampe, ecc.), sono demandate ai regolamenti adottati da ciascuna Amministrazione Comunale.

## **4 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

### **4.1 Informazione**

L'utente può sottoporre al SBPP proposte intese a migliorare le prestazioni del Servizio delle biblioteche in sede, contattando il Responsabile di biblioteca.

L'Utente può proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi nell'apposita modulistica, disponibile anche on line.

Il SBPP annualmente rende pubblico:

1. il proprio piano annuale di gestione, riferito all'anno in corso;
2. i dati sul raggiungimento degli standard previsti dalla Carta;
3. le tariffe in vigore per i servizi a pagamento;
4. il programma triennale delle attività.

Questi documenti sono richiedibili per la consultazione al banco prestito.

Sono previste periodiche riunioni della Commissione Tecnica, costituita dai bibliotecari delle biblioteche aderenti al SBPP in cui vengono presentati i risultati raggiunti e verificato il rispetto degli standard enunciati in questa Carta.

Copia della Carta dei servizi è consultabile presso il Banco prestito delle Biblioteche. Al banco prestito è disponibile inoltre il Regolamento del Sistema Bibliotecario.

## **4.2 Tutela dei diritti degli utenti**

### **Reclami**

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato per iscritto al bibliotecario o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto) al Responsabile del servizio.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti della risposta ricevuta hanno diritto di presentare i loro reclami al Difensore Civico.

### **Rimborsi**

Gli utenti possono chiedere forme di rimborso commisurate all'erronea applicazione di sanzioni. Il servizio si impegna a rendere consultabili le tariffe dei servizi a pagamento e l'importo delle more indicati dall'Amministrazione comunale, nonché eventuali variazioni delle medesime.

### **Forme di partecipazione**

Tutti gli utenti delle biblioteche possono presentare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto dalla biblioteca utilizzando l'apposita modulistica. Il bibliotecario si impegna a informare dell'avvenuto acquisto. Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione 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.

### **Rapporto con gli utenti**

I bibliotecari sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio, sono inoltre obbligati a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche. I bibliotecari possono allontanare chi reca disturbo ai presenti e al

normale svolgimento dei servizi; dovranno poi fare rapporto tempestivo al responsabile del servizio presso il quale l'utente potrà fare reclamo. Chi contravviene alle norme del regolamento della biblioteca può essere escluso dall'uso temporaneo o definitivo della biblioteca a discrezione del responsabile del servizio.

### **Diritto alla riservatezza**

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D. Lgs 196/2003.

### **Contenzioso**

Eventuali inadempienze rispetto al contenuto di questa Carta potranno essere fatte presenti al Responsabile del Servizio di ciascun comune aderente.