



COMUNE DI SAN GREGORIO NELLE ALPI

Provincia di Belluno

Paese delle Dolomiti, patrimonio mondiale dell'umanità - Unesco

BIBLIOTECA CIVICA DI SAN GREGORIO NELLE ALPI

CARTA DEI SERVIZI

Principi di erogazione del servizio:

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione.

Servizi e materiali sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non hanno la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in 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 offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

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

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.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete, tenendo conto dell'offerta complessiva del territorio.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualsiasi supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta culturale che occorre incoraggiare, favorendo la cooperazione.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

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.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca s'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 permette miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e la verifica dei risultati, in rapporto a standard tecnici di servizio, sono costantemente attuate e annualmente portate a conoscenza del pubblico.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

Servizi

1. Lettura e consultazione: la Biblioteca raccoglie, ordina, organizza, cataloga e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale. La Biblioteca organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari.

Organizza sale di letture e consultazione, una biblioteca riservata ai ragazzi delle diverse fasce d'età.

Ha diritto al servizio chi è in possesso della tessera della Biblioteca. I documenti disponibili alla consultazione sono a scaffale aperto.

2. Prestito: il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Ha diritto al prestito chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Sono ammessi al prestito al massimo quattro documenti per volta, per 30 gg. consecutivi, rinnovabili una sola volta e solo in assenza di prenotazioni per gli stessi documenti da altri utenti. Sono in genere esclusi dal prestito i documenti del patrimonio storico.

Alla scadenza del prestito o del rinnovo, la Biblioteca effettua una telefonata di sollecito o invia una lettera di richiamo alla restituzione del libro.

All'utente che vuole un libro già in prestito ad altro utente è ammessa la possibilità di effettuare una prenotazione di prestito; al momento della restituzione del volume la biblioteca avvisa telefonicamente l'utente che ha effettuato la prenotazione della disponibilità per 24 h. del libro a suo nome.

3. Prestito interbibliotecario e fornitura della riproduzione di documenti, mlol: la biblioteca pubblica fornisce un servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura della riproduzione di documenti (DD) ai propri utenti regolarmente iscritti.

Ha diritto ai servizi di ILL e DD chi è in possesso della tessera della Biblioteca. Può essere richiesto qualsiasi documento in originale o in riproduzione appartenente a ogni biblioteca della provincia di Belluno, della Regione del Veneto, dell'Italia, dell'Europa e del resto del mondo.

Servizio di prestito digitale MLOL gratuito, per e-book e riviste.

4. Servizi di riproduzione: il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia digitale, scannerizzazione, microfilm) è disponibile per gli utenti in possesso della tessera della Biblioteca che abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e limitatamente al materiale documentario custodito dalla biblioteca.

5. Servizio di informazione: la Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alle ricerche informative e documentarie.

6. Servizi telematici e multimediali: la struttura offre una postazione internet gratuita, previa compilazione dell'autorizzazione all'uso. Per i minori di 14 anni con autorizzazione ed accompagnamento dei genitori o tutori. Offre la possibilità di stampare o di copiare su chiavetta materiale sempre rispettando il regolamento della Biblioteca.

7. Servizi per bambini e ragazzi: organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ragazzi, dalla

prima infanzia e fino ai 14 anni. Organizza laboratori manuali e di lettura per incentivare i più giovani all'utilizzo della struttura.

Dispone di spazi per lo studio, il gioco e la lettura riservati.

8. Promozione turistica del territorio:

la Biblioteca promuove il turismo locale proponendo visite guidate sul territorio, accompagnando le scolaresche ed effettuando laboratori sul tema.

La struttura collabora con le Associazioni locali per l'organizzazione di mostre, serate, avvenimenti.

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri.

In particolare:

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria provinciale, nazionale o internazionale o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (silenzio nelle sale di lettura, divieto di fumare, non utilizzo del cellulare nei locali della biblioteca...);
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno 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 verbalmente, per iscritto o spedito via e-mail (reclami orali dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

