

BIBLIOTECA COMUNALE DI SANTA SOFIA

CARTA DEI SERVIZI

1. Principi

La biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione Italiana e dal manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

2. La biblioteche, storia e patrimonio

La biblioteca comunale di Santa Sofia è composta di n.5 locali su un'area di m² 125 in cui sono a disposizione per gli utenti n.20 posti lettura; sono compresi nel suo patrimonio attuale circa 8798 volumi suddivisi in scaffali e in base all'argomento trattato: n. 450 volumi di cultura generale (letteratura, storia, geografia, ecc.), n.360 della categoria ragazzi e due donazioni "Biserni-Baratta" n. 1607 e "Bianca Margherita Cangini" n.469. Inoltre si effettua servizio di emeroteca con la consultazione di tre quotidiani (Il Resto Del Carlino, Corriere di Forlì e La Stampa) e nel patrimonio sono comprese anche numerose fotografie e videocassette.

La biblioteca comunale di Galeata è composta di n.3 locali su un'area di m² 100 in cui sono a disposizione per gli utenti n.06 posti lettura; sono compresi nel suo patrimonio attuale circa 5.410 volumi suddivisi in scaffali e in base all'argomento trattato: n.4.410 volumi di cultura generale (letteratura, storia, geografia, ecc.), n.1.000 della categoria ragazzi.

La biblioteca comunale di Premilcuore, di recente formazione, è composta da n.1 locale di m² 27,72 e con una superficie espositiva pari a mq.51 circa, in cui sono a disposizione per gli utenti n.02 posti lettura; sono compresi nel suo patrimonio attuale circa 2000 volumi di cultura generale. Inoltre sono consultabili riviste e periodici di vario genere.

3. Accesso

Il prestito è libero, e in linea con i principi di uguaglianza e imparzialità; tutti possono accedere ai servizi bibliotecari. Per le biblioteche di Galeata e Santa Sofia tale accesso è però conseguente ad un'iscrizione preventiva che si ottiene presentando un documento d'identità valido (carta d'identità, patente, passaporto, permesso di soggiorno, etc.) mentre per i minori di 14 anni è richiesta, in ognuna delle tre sedi, l'autorizzazione di chi esercita la potestà. Il prestito ha una durata di un massimo di 30 giorni, il massimo di volumi prestati per volta è di n.3 e sono ammessi anche utenti non residenti nei Comuni.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

- consultazione in sala a scaffale aperto
- emeroteca (Santa Sofia)

La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca (per Galeata e Santa Sofia) è gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e informazione bibliografica e l'utilizzo delle sale multimediali annesse e collegate ad internet.

4. Consultazione

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta, dal personale bibliotecario. Le biblioteche mettono a disposizione spazi idonei per la consultazione dei materiali, con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

La consultazione dei documenti posseduti è gratuita. I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente che è tenuto a trattare con la massima cura tutti materiali ricevuti in consultazione.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

5. Reference

Le biblioteche forniscono un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati messe a disposizione. Il servizio d'informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi della biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito ed è attivo per i singoli comuni ai seguenti giorni ed orari:

Santa Sofia:

martedì e il giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,30 alle ore 17,30;
sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Galeata:

lunedì dalle ore 15 alle ore 17- mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 10,30 - venerdì
dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Premilcuore:

mercoledì dalle ore 15 alle ore 17
sabato dalle ore 10 alle ore 12

Per le biblioteche di Galeata e Santa Sofia la stampa dei risultati delle ricerche online ha un costo di € 0,15 per pagina A4 e € 0,21 per pagina A3.

L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente e in ogni caso compatibilmente con la disponibilità del personale. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca nei giorni successivi. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere alla ricerca in modo autonomo.

6. Internet (Galeata e Santa Sofia)

Il servizio di accesso a internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione della biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti. Tale uso deve attenersi solo alla finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali. Il servizio internet è gratuito; così come il download su supporti personali, cd rom o periferiche esterne di memoria di massa come la chiave USB.

Possono accedervi tutti gli utenti iscritti alla biblioteca; i minori di 14 anni devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Prima di effettuare il collegamento l'utente deve firmare l'apposito registro ed esibire un documento d'identità (D.M. Interno del 16 agosto 2005 contenente norme in materia di antiterrorismo; D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003, Codice in materia di protezione dei dati personali).

Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di assicurare agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in rete.

Le postazioni a disposizione degli utenti sono n.11 per Santa Sofia e n. 17 per Galeata collocate nella sala multimediale, il tempo massimo di utilizzo è di un'ora (prorogabile in caso di bisogno) e le sessioni di lavoro sono di una o più al giorno.

Dalle postazioni internet della biblioteca è possibile navigare in rete, consultare, leggere e spedire messaggi di posta elettronica e inviare messaggi ai newsgroup. Non è possibile attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), chat, né telefonare via internet, immettere dati e programmi, scaricare software, alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware.

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di internet può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione
- la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio per un periodo di 30 gg

Infine, la biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

7. Prestito personale

Il prestito personale è disponibile gratuitamente, ai sensi della L.R. 18/2000. Tutti possono accedervi, previa iscrizione, e per i minori di 14 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà. Sono esclusi dal prestito i volumi pubblicati prima del 1830. La durata massima del prestito è di 30 giorni e l'eventuale proroga ha una durata di 15 giorni. E' prevista la prenotazione dei testi, ma non è possibile rinnovare il prestito di documenti prenotati da altri utenti. Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve rifondere il prezzo-valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato. L'utente non in regola con le restituzioni, non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito. Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

8. Prestito interbibliotecario (Galeata e Santa Sofia)

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta, il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali. Il servizio viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. La richiesta di prestito interbibliotecario va fatta direttamente al personale addetto alla biblioteca; all'utente è richiesto l'anticipo delle spese di spedizione e degli oneri relativi al servizio della biblioteca prestante. Per poter usufruire del servizio, occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca e per i minori di 14 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito interbibliotecario da parte di chi esercita la potestà. Il prestito interbibliotecario viene concesso fino ad un massimo di 30 giorni, salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante. Per ritardi nella

riconsegna superiori 90 gg., è prevista la sospensione dal prestito interbibliotecario; l'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare una nuova richiesta di prestito interbibliotecario; inoltre, è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti e a restituirli nei tempi stabiliti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

9. Riproduzioni

Le biblioteche effettuano il servizio di riproduzione dei documenti posseduti. Per la fotocopatura sono dovuti € 0,15 a pagina A4 e € 0,21 a pagina A3, come rimborso spese dei materiali e delle attrezzature utilizzate. Le riproduzioni presso la biblioteca di Premilcuore sono gratuite.

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore (22 aprile 1941, n.633 e successive modificazioni e integrazioni). E' possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico.

Le biblioteche non sono responsabili di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti. Per motivi conservativi, sono esclusi dalla fotocopatura: il materiale antico e di pregio, le stampe e i disegni.

10. Suggerimenti d'acquisto

Se il libro cercato non è presente in biblioteca, è possibile suggerirne l'acquisto. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie.

11. Promozione della lettura, mostre ed attività culturali

Le biblioteche predispongono un apposito scaffale con i libri acquistati negli ultimi 12 mesi. Organizzano iniziative volte a promuovere la lettura. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che le biblioteche hanno sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca.

12. Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte, vengono accettati e incoraggiati dalla biblioteca, nel caso in cui, la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca stessa, in particolare quando arricchiscono e integrano le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti in biblioteca, viene accolta solo quando favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione. I doni, possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali. Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio, sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.

13. Sezione periodici (emeroteca di Santa Sofia)

La biblioteca di Santa Sofia mette a disposizione n.3 quotidiani. Gli ultimi numeri, sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta. La conservazione dei vecchi numeri, è circoscritta all'anno immediatamente precedente a quello in corso, e per la consultazione, è necessario farne richiesta al bibliotecario.

Il lettore si impegna a conservare correttamente i quotidiani in consultazione. L'utente che provoca danni ai documenti è tenuto al riacquisto immediato o a rifondere il valore di mercato del documento danneggiato. Le stesse condizioni, valgono per documenti sottratti o smarriti dall'utente. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

14. Raccolte speciali

I documenti delle raccolte speciali, sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario; la consultazione e la riproduzione sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela, diritto d'autore e protezione dei dati personali.

15. Sezioni e biblioteche per ragazzi

La sezione ragazzi, è un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori. E' ubicata in apposito spazio, e si articola in "*Spazio infanzia*" riservato ai bambini in età prescolare e nel "*Settore ragazzi*", dedicato alla fascia d'età 6-14 anni.

La sezione ragazzi è aperta a tutti i bambini e ragazzi da 0 a 14 anni e il servizio è gratuito. I bambini in età prescolare, possono accedere agli spazi a loro riservati, sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca.

La biblioteca declina ogni responsabilità, qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

Il personale della biblioteca, si rende disponibile per favorire le attività di lettura e la consultazione dei materiali. Le biblioteche effettuano il servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione

(Galeata e Santa Sofia) ed è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

16. Progetti di miglioramento

Le biblioteche si impegnano a catalogare per mettere immediatamente a disposizione dei propri lettori ogni libro di recente acquisizione, nei tempi e nelle modalità necessarie al proprio personale.

17. La gestione delle criticità

a) Reclami e suggerimenti.

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami o segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente, al personale delle biblioteche. Ogni reclamo dovrà tener conto degli standard qualitativi e quantitativi garantiti dalla biblioteca.

b) Rimborsi.

Per i servizi a pagamento, l'utente ha diritto al rimborso delle spese sostenute qualora le biblioteche risultino inadempiente nell'erogazione. In tal caso, i tempi e le modalità del rimborso saranno da concordare con l'ufficio Ragioneria del Comune.

c) Le aspettative degli utenti e la gestione del disservizio

Il bibliotecario avrà cura nel fornire ogni genere di informazione utile agli utenti:

- informazione sul numero al quale telefonare;
- spiegazioni sul modo in cui il problema è sorto;
- informare sul tempo che occorre per risolvere il problema;
- proporre alternative nel caso in cui il problema non può essere risolto;
- mettere in contatto con il responsabile in grado di prendere decisioni;
- essere contattati appena il problema è risolto.

d) La comunicazione con l'utente

La biblioteca mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione aggiuntivi, rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

- il sito web, i servizi on-line e la posta elettronica;
- il servizio telefonico.