

***Biblioteca  
Astense***

***Carta dei  
Servizi***

CONSORZIO PER LA GESTIONE DELLA BIBLIOTECA ASTENSE		
Indirizzo della Biblioteca: Corso Alfieri 375 14100 ASTI		
Denominazione della biblioteca: Biblioteca Astense		
Biblioteca Sala lettura	Tel. 0141/593002	
Amministrazione	Tel. 0141/531117	Fax 0141/531117
Posta elettronica <a href="mailto:AT0004@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it">AT0004@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it</a> <a href="mailto:Biblio@provincia.asti.it">Biblio@provincia.asti.it</a>		
Sito internet: <a href="http://www.bibliotecastense.it">www.bibliotecastense.it</a>		

## ORARIO

### Orario d'apertura al pubblico **ordinario**

Lunedì	chiuso	chiuso
Martedì	8.30	20.00
Mercoledì	8.30	20.00
Giovedì	8.30	20.00
Venerdì	8.30	22.00
Sabato	8.30- 13.00	chiuso
domenica	chiuso	chiuso

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 52.30

### Orario di apertura al pubblico **mese di agosto**

	Mattino	Pomeriggio
	Da - a	
Lunedì	9-14	chiuso
Martedì	9-14	chiuso
Mercoledì	9-14	chiuso
Giovedì	9-14	chiuso
Venerdì	9-14	chiuso
Sabato	9-14	chiuso
Domenica	chiuso	chiuso

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 30

## 1 - PREMESSA

### 1.1 Cos'è e perché una Carta del servizio

La Carta dei Servizi della Biblioteca, come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e propri utenti

Nella Carta del servizio ogni **soggetto erogatore di un servizio pubblico** predefinisce e rende noti all'esterno i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività:

- 1) i **fattori di qualità**, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- 2) gli **standard**, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
- 3) la **valutazione**, cioè i meccanismi approntati per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;
- 4) le **procedure di reclamo**, cioè i mezzi o i rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni.

Regole, criteri, procedure, oltre ad essere esplicitati sulla carta, devono corrispondere a reali comportamenti tenuti nell'erogazione del servizio.

Ogni biblioteca, seppure nell'osservanza di un minimo di criteri-base (principi, standard, fattori, procedure di reclamo, valutazione del servizio, ecc.), formula autonomamente e in modo originale il suo documento con l'indicazione di standard differenti e rapportati al livello reale di erogazione del servizio di quella biblioteca.

La Biblioteca Astense ritiene opportuno, nello spirito sopra descritto, procedere all'adozione della Carta dei servizi, anche in ragione del forte sviluppo che tali servizi hanno avuto nella area di sua competenza, che per la particolare figura consortile si estende a tutto il territorio della Provincia di Asti.

### 1.2 I principi fondamentali per la definizione della biblioteca pubblica

**La biblioteca pubblica** concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

**La biblioteca pubblica** è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, 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, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

**La biblioteca pubblica** è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si addice alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

**La biblioteca pubblica** si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

## **2 – PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **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 fisica, sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d'età trova 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 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 e tutela 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 imparzialità, 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 si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

## **Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

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

La biblioteca persegue una diffusione più capillare dei propri servizi con l'organizzazione di servizi esterni.

## **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, 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 e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. La biblioteca è disponibile a organizzare occasioni di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

## **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 nel livello delle prestazioni fornite.

Vengono rispettati o comunque perseguiti standard professionali di servizio.

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

## **3 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 Sede**

La Biblioteca Astense, situata in Corso Alfieri 375 angolo via Goltieri, ha una localizzazione facilmente raggiungibile in un edificio riconoscibile e di prestigio, perché in parte contiguo, in parte interno a Palazzo Alfieri. La sede ha accesso al piano terreno. I suoi locali si articolano su un piano rialzato accessibile per mezzo di scale o di ascensore e sono forniti di arredi,

attrezzature e tecnologie adatte al pubblico adulto e ai bambini, dotati di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono luminosi, confortevoli, accoglienti, funzionali. Nonostante obiettive difficoltà, è costante lo sforzo di perseguire un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico, fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, emeroteca, Internet).

### 3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario è costituito da: materiale librario moderno, non specialistico, periodici, audiovisivi (VHS, cd-rom,), documenti in formato elettronico.

Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme di biblioteconomia:

- *Regole italiane di catalogazione per autori*, dagli aggiornamenti indicati dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma e dalle norme del Sistema Bibliotecario nazionale;
- *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane* e successivi aggiornamenti, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- *Dewey Decimal Classification* nella traduzione italiana edizioni aggiornate a cura della Decimal Classification Editorial Policy Committee ;
- *International Standard Bibliographic Description (ISBD)* nelle diverse edizioni per monografie e "non book material", edizioni italiane a cura dell'ICCU.

La Biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), la rete delle biblioteche italiane promossa dal Ministero per i beni e le attività culturali con la cooperazione delle Regioni e dell'Università. Aderiscono a SBN biblioteche statali, di enti locali, universitarie, di accademie ed istituzioni pubbliche e private operanti in diversi settori disciplinari. SBN è una rete il cui fine è l'erogazione di servizi agli utenti. Obiettivo comune è quello di superare la frammentazione delle strutture bibliotecarie, propria della storia politico-culturale dell'Italia, per fornire un servizio di livello nazionale che si basa sulla gestione di un catalogo collettivo in linea e sulla condivisione delle risorse ai fini dell'accesso ai documenti

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, documenti in formato elettronico e multimediale e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. Entro questo limite la Biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse, storia e cultura locali.

L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

### **Richieste di acquisto degli utenti**

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale e compilando un'apposita scheda. Le richieste, sottoposte al vaglio dei bibliotecari, vengono inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di documenti suggeriti dagli utenti è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato editoriale o alla valutazione del bibliotecario sul costo o sulla pertinenza con la dotazione patrimoniale.

### **3.3 Personale**

La biblioteca si avvale di operatori che operano in **piena autonomia**, 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.

**L'aggiornamento professionale permanente** del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente 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.

### **3.4 La cooperazione interbibliotecaria**

La Biblioteca Astense è centro rete del Sistema Bibliotecario Astigiano. Le biblioteche del territorio provinciale attraverso una convenzione possono entrare a far parte del Sistema, che garantisce:

- Acquisti a condizioni di sconto particolarmente vantaggiose, concordate periodicamente dai responsabili del Sistema
- Schedatura centralizzata del materiale acquistato e del pregresso di particolare significato e rilevanza
- Collaborazione nella organizzazione di manifestazioni culturali
- Disponibilità di materiale audio-video e strutture espositive

Ai paesi più piccoli della Provincia o comunque sprovvisti di biblioteca che ne facciano richiesta la Biblioteca Astense garantisce il servizio bibliotecario tramite il Bibliobus ([www.bibliotecastense.it/bibliobus.php](http://www.bibliotecastense.it/bibliobus.php))

## 4 – PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

### 4.1 I Servizi della Biblioteca Astense

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

- Prestito librario
- Consultazione in sede
- Consulenza all'utenza
- Prestito interbibliotecario
- Consultazione banche dati su cd-rom e on-line
- Accesso a Internet
- Emeroteca
- Consultazione riviste
- Produzione bibliografie
- Navigazione Internet assistita
- Servizio fotocopie e stampe di materiale della Biblioteca
- Attività di promozione e animazione del libro
- Visite guidate in biblioteca
- Organizzazione conferenze e convegni
- Animazione culturale

### 4.2 Servizio di Lettura e Consultazione

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito. Il patrimonio librario moderno è interamente visibile a catalogo. Sono presenti cataloghi per autore, titolo, soggetto consultabili on-line e un catalogo cartaceo per soggetto. I volumi sono sistemati a scaffale aperto e quindi direttamente accessibili da parte dell'utenza; esiste inoltre un magazzino, dove viene conservato il materiale più antico: non immediatamente disponibile al pubblico, il materiale antico è reperibile tramite catalogo cartaceo per autore, e consultabile compatibilmente con lo stato di conservazione.

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico **materiali documentari e informativi di carattere generale** con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La Biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di **documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono** parallelamente alle collezioni librarie e, compatibilmente con le risorse economiche e con gli spazi disponibili, si propone di sviluppare una politica di acquisizione dei materiali di tipo video, sonoro, multimediale videocassette, cd, cd rom multimediali, ecc.

## 4.2 I cataloghi

Nella Biblioteca Astense il catalogo corrente è consultabile tramite 4 postazioni a disposizione del pubblico.

Il **catalogo computerizzato** consente, oltre ai tradizionali accessi per autore e soggetto, l'accesso per titolo e per editore.

Il catalogo della Biblioteca Astense è disponibile in versione informatizzata in rete Internet consultabile all'indirizzo <http://www.regione.piemonte.it/opac/index.htm>

Qualora l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale o chiederne l'aiuto.

## 4.4 Il patrimonio librario moderno

La Biblioteca Astense è a "**scaffale aperto**", consente cioè agli utenti l'accesso e la visione diretta dei libri.

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli "di consultazione" (enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore, sezione locale)

### 4.4.1 Sezione ragazzi

Descrizione

Nella sezione per bambini e ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze degli utenti più giovani.

La Biblioteca collabora con le scuole pubbliche del territorio, con altri istituti o enti scolastici ed educativi, al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i ragazzi.

## 4.5 L'emeroteca

In questa sezione si possono consultare quotidiani nazionali e locali, riviste a periodicità varia.

La **consultazione** dei periodici dell'anno in corso è immediata. Gli arretrati delle riviste in abbonamento sono conservati e consultabili su richiesta; di altre è disponibile unicamente l'annata corrente. Sono disponibili al pubblico le copie dei quotidiani del mese in corso, il resto dell'annata in corso e quella precedente sono disponibili a magazzino; dei settimanali locali sono disponibili al pubblico le copie del semestre, il restante è conservato a magazzino.

Il materiale periodico è escluso dal prestito

L'elenco delle riviste in abbonamento corrente e delle annate conservate è disponibile al banco prestiti della sezione adulti.

## **4.6 Servizi Telematici e Multimedial**

### **4.6.1 Cd-Rom e collegamenti Internet**

La Biblioteca Astense dispone di una sezione così strutturata:

4 postazioni per il **collegamento alla rete Internet**.

Il servizio di connessione alla Rete Internet è disponibile per tutti a titolo gratuito. Per richiedere il collegamento è necessario rivolgersi al personale della Biblioteca. La Navigazione in Rete non può avere una durata superiore a 30'. Ogni postazione può essere utilizzata contemporaneamente al massimo da 2 persone.

La navigazione è regolata da filtri che impediscono l'accesso a siti non collegati con le attività dell'ente o di contenuto contrario alla morale. Inoltre per l'utilizzo degli strumenti presenti in questa sezione da parte di minori è prevista l'assistenza e il controllo del personale della Biblioteca.

Per la stampa di documenti e il salvataggio di file su dischetto è necessario rivolgersi al personale. Questo servizio è a rimborso spese.

### **4.6.3 La Videoteca**

Nella Biblioteca Astense è presente una Videoteca presso cui sono conservati audiovisivi di carattere documentario collegati alla attività dell'Ente.

## **4.7 Servizi di Prestito**

### **4.7.1 Servizio di prestito a domicilio**

Per poter prendere in prestito libri, VHS, cd-rom e cd della Biblioteca è necessario iscriversi.

L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente e dietro presentazione di un documento di identità personale. Gli iscritti ricevono una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano avere in prestito a domicilio libri e documenti della biblioteca. Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca Astense, la tessera di un'altra biblioteca piemontese aderente al Sistema Bibliotecario Nazionale, deve esibirla, perché la registrazione avverrà con lo stesso codice; gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono. Il servizio di prenotazione del materiale bibliografico può avvenire esclusivamente per gli iscritti che abbiano comunicato un recapito telefonico.

Il prestito di libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi in prestito al massimo 5 volumi, per un tempo massimo di 30 giorni ognuno, prorogabile una volta di altri 30 giorni prima della scadenza del prestito, con l'esclusione di volumi eventualmente prenotati da altro lettore. Nel periodo estivo viene aumentato fino a 10 il numero massimo di volumi concessi in prestito e il periodo dello stesso può essere prorogato a due mesi. Il materiale già in prestito può essere prenotato.

Il prestito di fumetti, VHS, cd-rom e cd audio ha una durata massima di 1 settimana non prorogabile. E' possibile prendere a prestito al massimo 2 fumetti, 2 VHS, 2 cd audio e 2 cd-rom contemporaneamente. Il materiale già a prestito non è prenotabile.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non possono essere rovinati, danneggiati, in modo particolare:

- le pagine dei libri, periodici, riviste e opuscoli non possono essere sottolineate o strappate;
- i cd, i cd rom non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore.

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

Sarà cura dell'utente conservare per 3 mesi il tagliando del prestito, annullato con apposito timbro al momento della restituzione, da presentare in caso di eventuali contestazioni da parte della Biblioteca.

#### **4.7.2 Servizio di prestito interbibliotecario**

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Presso la Biblioteca Astense funzionano i seguenti Servizi di Prestito Interbibliotecario:

- Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane o Estere.

#### **Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane o Estere:**

I documenti vengono reperiti tramite Internet, con spedizione postale dei libri. Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un rimborso spese.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

#### **4.8 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica**

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente.

I cataloghi automatizzati, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale in servizio. Le ricerche possono essere richieste ai bibliotecari in servizio al pubblico ed al banco prestiti; salvo particolari esigenze di servizio le ricerche vengono svolte nell'orario di servizio al pubblico; ricerche di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente ed entro 8 giorni.

La Biblioteca Astense permette agli utenti l'accesso ai servizi d'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca. Il Servizio di Informazione bibliografica funziona negli orari di apertura della Biblioteca.

#### **4.9 Servizio di riproduzione**

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente (legge n. 248 del 18 agosto 2000, che prevede art.2: "E' consentita [...] nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico e la riproduzione per uso personale di opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia"). E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca o quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright, pagando gli importi previsti .

#### **4.10 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La Biblioteca Astense organizza 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 culture e conoscenze diverse.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

#### **4.11 Promozione alla lettura**

La Biblioteca Astense organizza iniziative volte a promuovere la lettura per bambini e ragazzi e l'utilizzo della biblioteca. La biblioteca pubblica promuove attività di gioco e di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie relative ai materiali per ragazzi.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

## 5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando un'apposita modulistica, cui si darà risposta entro 30 giorni.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca annualmente rende pubblico:

1. il proprio bilancio di previsione;
1. i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta;
2. i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
3. il conto consuntivo del precedente esercizio;
4. la Carta dei Servizi.

### 5.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella 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 o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

*L'utente deve:*

- rispettare il regolamento, le disposizioni della biblioteca e le scadenze
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di usare telefoni cellulari;
- 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 .

➤ *I doveri dei bibliotecari si traducono in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.*

## **5.2 Tutela dei diritti degli utenti**

### **5.2.1 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 o spedito per fax o posta elettronica: il modulo predisposto può essere richiesto al personale.

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 hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione

### **5.2.2 Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il responsabile del servizio può allontanare o sospendere da uno a anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti (ritardi nella restituzione dei documenti) e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi della biblioteca.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

## 6 Tariffe

<b>Stampe documenti</b>	1 foglio a4	€. 0,25
<b>Accesso alla rete Internet</b>	<i>Gratuito</i>	
	P.i. nazionale o internazionale Delibera tariffe	<i>Spese postali (invio- restituzione)</i>
<b>Servizio di fotocopie</b>	Formato a4	€. 0,10
	Formato a3	€. 0,20

## INDICE

<b>1. Premessa</b>	
Cos'è e perché una Carta del servizio, che cos'è una Biblioteca pubblica.	Pag. 3
I principi fondamentali definatori della biblioteca pubblica	Pag. 3
<b>2. Principi Generali di Erogazione del Servizio</b>	Pag. 4
<b>3. Strumenti per l'erogazione del servizio</b>	
Sede	<b>Pag. 5</b>
Raccolte documentarie e loro organizzazione	<b>Pag. 6</b>
Personale	<b>Pag. 7</b>
La cooperazione interbibliotecaria	<b>Pag. 7</b>
<b>4. Principali Servizi Erogati</b>	
I servizi della Biblioteca Astense	<b>Pag. 8</b>
Servizio di Lettura e Consultazione	<b>Pag. 8</b>
I cataloghi	<b>Pag. 9</b>
I patrimonio librario moderno	<b>Pag. 9</b>
Sezione ragazzi	<b>Pag. 9</b>
L'emeroteca	<b>Pag. 9</b>
Servizi Telematici e Multimediali	<b>Pag. 10</b>
Cd-Rom e collegamenti Internet	<b>Pag. 10</b>
Servizi di prestito	<b>Pag. 10</b>
Servizio di prestito a domicilio	<b>Pag. 10</b>
Servizio di prestito intebliotecario	<b>Pag. 11</b>
Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica	<b>Pag. 11</b>
Servizio di riproduzione	<b>Pag. 12</b>
Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca	<b>Pag. 12</b>
Promozione della lettura	<b>Pag. 12</b>
<b>5. Informazione e partecipazione</b>	
Diritti e doveri	<b>Pag. 13</b>
Tutela dei diritti degli utenti	<b>Pag. 13</b>
Reclami	<b>Pag. 14</b>
Rapporto con gli utenti	<b>Pag. 14</b>
<b>Tariffe</b>	<b>Pag. 15</b>