



BIBLIOTECA COMUNALE
"CARLO VITTADINI"
CENTRO DI CULTURA

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Biblioteca Civica “Carlo Vittadini” di Lungavilla descrive le proprie attività e ne definisce gli standard di qualità, che il cittadino può controllare. Essa ha il carattere di un “impegno” forte del Comune e di “garanzia” che gli standard di qualità esposti saranno mantenuti a favore di tutti i cittadini interessati.

1. PREMESSA

La Biblioteca di Lungavilla è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO sulle Biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca è un servizio di base, 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; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Ogni cittadino ha a sua disposizione una serie di attività e di strumenti che rispondono alle proprie esigenze di conoscenza, siano esse legate allo studio, al lavoro o al tempo libero.

La titolarità della Biblioteca appartiene al Comune di Lungavilla che la gestisce tenendo conto delle disposizioni di legge nazionali e regionali in materia e delle specifiche esigenze locali.

La Carta dei Servizi si propone di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti informando sui servizi forniti, sugli standard di qualità che si intendono raggiungere e sulle garanzie offerte agli utenti di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento.

La Carta definisce e rende noti agli utenti i “principi fondamentali” ai quali si ispira l’attività della Biblioteca:

- fattori di qualità: cioè le caratteristiche di qualità che l’utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- gli standard: cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca, anche in considerazione delle aspettative dell’utenza;
- la valutazione: cioè i meccanismi predisposti per verificare e controllare costantemente l’attività svolta, che al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
- le procedure di reclamo: cioè i mezzi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e i modi con cui si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

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, sesso, razza, lingua, religione, nazionalità, condizione sociale, grado di istruzione e opinione politica. L’accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale. Le raccolte, i servizi e le attività della biblioteca non sono soggetti ad alcun tipo di censura o discriminazione ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità. I servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, equità, continuità, regolarità, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste. I servizi erogati dalla biblioteca sono, in linea di principio, gratuiti. I servizi che richiedono un particolare impegno di ricerca e di documentazione o strumentazione particolare, o che comportano costi particolari, potranno essere erogati a pagamento, in base a tariffe uniformate a quelle delle altre biblioteche del territorio e ai valori di mercato.

Accessibilità. La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita, nel rispetto della legislazione regionale in materia e degli standard di qualità indicati. Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni del servizio saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura per recare agli utenti il danno minore. E' garantita la totale accessibilità della struttura ed il superamento delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta. Le raccolte e i servizi comprendono le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e in particolare quelli che meglio riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. Poiché la pluralità di servizi costituisce una ricchezza per la comunità e un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta, la Biblioteca si adopera affinché il diritto di scelta possa essere esercitato effettivamente e consapevolmente, informando gli utenti sulle risorse documentarie e informative disponibili sul territorio ed orientandoli verso i servizi più adeguati a soddisfare le loro esigenze.

Partecipazione e trasparenza. La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

Efficienza ed efficacia. La biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati); effettua monitoraggi dei bisogni, fissa gli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti

Cooperazione. La cooperazione interbibliotecaria a livello locale e regionale permette di migliorare in modo consistente il livello delle prestazioni fornite. La biblioteca di Bressana Bottarone aderisce al Sistema Bibliotecario Integrato dell'Oltrepò Pavese, una rete che riunisce le biblioteche dei comuni del territorio.

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede ed orario di apertura

Sede - La Biblioteca comunale di Lungavilla ha sede in piazza Cap. Albini n. 3. L'edificio non presenta barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate.

I mq. disponibili al pubblico sono circa 95,00

Gli spazi sono accoglienti, puliti e oggetto di costante manutenzione. E' posta particolare attenzione alla sicurezza degli utenti e del personale nel rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza, mediante la presenza di norme e presidi antincendio idonei.

Orario di apertura

L'orario di apertura ammonta a n. 13 ore settimanali, così distribuite:

Martedì	9,00 – 11,30	14,30 – 16,00
Mercoledì		14,30 – 17,00
Giovedì	9,00 – 12,00	
Venerdì	9,30 – 11,30	
Sabato	9,30 – 11,00	

Comunicazioni con la Biblioteca

Gli utenti possono comunicare a distanza con la Biblioteca utilizzando il telefono, la posta elettronica e la posta ordinaria.

I recapiti sono i seguenti:
telefono: 0383371234
email: biblioteca.lungavilla@gmail.com

Il mezzo usato preferenzialmente dalla Biblioteca per le comunicazioni con gli utenti è la posta elettronica anche per il tramite dell'applicativo Sebina o, se non disponibile, il telefono.

Le comunicazioni scritte riportano sempre l'indirizzo, i recapiti della Biblioteca ed il nome della persona che invia la comunicazione.

Nelle comunicazioni telefoniche il personale si qualifica anche con il proprio nome.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Descrizione

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca comprende circa 4600 documenti.

La maggior parte dei documenti è collocata a scaffale aperto e ordinata secondo la Classificazione Decimale Dewey, ossia per materia, e descritte nel catalogo informatizzato (OPAC). Tutti i documenti devono portare, applicata sul dorso, un'etichetta con il numero di classificazione che ne consente la collocazione e il conseguente reperimento a scaffale.

La raccolta è organizzata nelle seguenti sezioni:

- lettura generale
- sezione bambini e ragazzi

La sezione di lettura generale costituisce la parte più consistente del patrimonio documentario della Biblioteca; comprende opere a stampa di letteratura, saggistica, testi di divulgazione e manuali, selezionati per rispondere agli interessi culturali, educativi, informativi e di svago della comunità.

Le opere di consultazione comprendono enciclopedie, dizionari, fonti normative, statistiche, atlanti geografici ed altre tipologie di repertori su supporto cartaceo ed elettronico.

La sezione bambini e ragazzi comprende libri rispondenti alle esigenze delle fasce d'utenza più giovani, indicativamente fino a 14 anni.

Sviluppo e revisione

La Biblioteca incrementa le proprie raccolte documentarie coerentemente con i propri compiti istituzionali. La biblioteca garantisce il costante incremento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento. La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

Le acquisizioni vengono effettuate in piena autonomia professionale, tenendo conto anche dei desiderata degli utenti.

La Biblioteca accetta donazioni da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di acquisire le opere donate nel patrimonio della biblioteca o di destinarle ad altre biblioteche o agli utenti. Non avendo tra i propri compiti la conservazione, se non per quel che concerne la documentazione di interesse locale, la Biblioteca effettua periodicamente la revisione e lo scarto del materiale usurato e/o superato nei contenuti.

Scarto

La biblioteca opera lo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o in cattivo stato di conservazione. Tale opera di scarto viene attuata in modo strettamente coordinato alle

politiche di acquisto, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri biblioteconomici che regolano l'attività di scarto.

Personale

Il personale della Biblioteca stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti e adotta un comportamento ispirato ai principi di cui al punto 2.

Opera in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB, Associazione Italiana Biblioteche) e internazionali (IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions).

I bibliotecari hanno tra i propri compiti principali:

- 1) esercitare funzioni tecniche e organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- 2) provvedere all'acquisto, al trattamento catalografico, alla conservazione ed alla periodica revisione dei documenti della Biblioteca;
- 3) curare con particolare attenzione la documentazione locale e la raccolta di tutto quello che sul territorio viene pubblicato;
- 4) assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, richiesta di informazioni, prestito;
- 5) promuovere la lettura sul territorio;
- 6) organizzare iniziative culturali in biblioteca;
- 7) curare i rapporti con le scuole dell'obbligo;
- 8) perseguire il costante miglioramento della propria professionalità, anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento.

4. SERVIZI

L'accesso in Biblioteca è libero e gratuito.

Ci si iscrive alla Biblioteca dietro presentazione di un documento di riconoscimento valido, che verrà registrato.

L'iscrizione comporta l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali. Per i minori di 18 anni è necessaria la garanzia di un genitore, che firma anche la liberatoria per il trattamento dei dati personali.

L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita. Gli utenti devono dare comunicazione circa eventuali e successivi cambiamenti di domicilio e telefono.

Lettura e consultazione

Consultazione dei documenti collocati a scaffale aperto

La consultazione e la lettura in sede dei documenti esposti a scaffale aperto sono liberi e gratuiti.

Gli utenti possono introdurre nelle sale di lettura libri personali e PC portatili, avendo cura, in questo caso, che eventuali fili di connessione alla rete elettrica non creino ostacoli né costituiscano rischio per il passaggio.

Consultazione dei documenti non disponibili a scaffale aperto.

Tutti i materiali non accessibili direttamente dagli utenti devono essere richiesti al personale della Biblioteca. Gli iscritti possono richiedere in consultazione fino a documenti per volta.

L'erogazione del servizio è immediata, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Prestito locale e decentrato

Prestito locale

Sono ammessi al servizio di prestito tutti gli iscritti alla Biblioteca. Il servizio è gratuito.

L'erogazione del servizio è immediata e viene effettuata senza interruzione dall'apertura della Biblioteca fino a 10 minuti prima della chiusura.

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione
- i documenti rari, di particolare pregio e valore economico
- i documenti in pessimo stato di conservazione
- i documenti sottoposti a particolari vincoli da parte di donatori o depositari

E' consentito il rinnovo dei libri per un massimo di 2 (due) volte, a condizione che non siano stati prenotati da un altro utente. Il rinnovo può essere richiesto, anche telefonicamente o per posta elettronica, a partire da 7 giorni prima della scadenza prevista.

Tutti i documenti possono essere prenotati. L'utente che non sia presente in biblioteca può prenotare anche documenti in prestito anche attraverso l'accesso al catalogo on line. La Biblioteca provvede ad informare l'utente non appena il documento è disponibile. Se entro 5 giorni dalla comunicazione i documenti non sono stati ritirati, la prenotazione viene cancellata.

Trascorsi 20 giorni dal termine previsto per la restituzione dei libri (2 giorni per tutti gli altri materiali), l'utente riceve un primo sollecito per posta elettronica. Nel caso di ulteriore ritardo (altri 15 giorni per i libri, 3 giorni per gli altri materiali), la Biblioteca provvede ad un secondo sollecito. Dopo un ritardo di 50 giorni (8 giorni per gli altri materiali), l'utente viene escluso dal servizio per un periodo di tempo pari a quello del ritardo accumulato. La durata dell'esclusione viene quindi calcolata al momento della restituzione effettiva.

L'utente è responsabile dei documenti presi in prestito. In caso di smarrimento o di grave danneggiamento l'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca con la somma necessaria all'acquisto dello stesso documento.

Se la pubblicazione non è più in commercio il rimborso a carico del lettore è calcolato moltiplicando il prezzo di copertina per un coefficiente pari a:

10 per i libri stampati dal 1960 al 1970

5 per i libri stampati dal 1971 al 1980

1,5 per i libri stampati dal 1981 al 1990

1,3 per i libri stampati dal 1991 al 2000

1,15 per i libri stampati dal 2001 ad oggi.

Per i libri stampati anteriormente al 1960 si valuterà caso per caso.

Prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario tra le biblioteche consente agli utenti di accedere gratuitamente al patrimonio di tutte le biblioteche aderenti.

I cataloghi sono consultabili on line al seguente indirizzo:

- <https://opac.unipv.it/opac.do>

La durata del prestito, che inizia dal momento in cui il documento arriva alla biblioteca richiedente, viene stabilita dalla biblioteca che invia (generalmente 30 giorni).

E' cura della Biblioteca informare, entro il giorno stesso, gli utenti telefonicamente o per posta elettronica dell'arrivo effettivo dei documenti. Gli utenti hanno 7 giorni di tempo per ritirarli, dopodiché vengono restituiti alla Biblioteca mittente.

Per richiedere eventuali proroghe, l'utente deve rivolgersi nei 3 giorni precedenti la scadenza alla Biblioteca di Lungavilla, che provvederà a contattare la biblioteca mittente e a fornire la risposta nel giro di 24 ore.

La biblioteca può fornire o richiedere ad altre biblioteche l'inoltro di fotocopie di testi o pubblicazioni periodiche. L'utente è chiamato a pagare, secondo le modalità previste da ciascuna biblioteca, l'importo richiesto.

Promozione della lettura e iniziative culturali

Iniziative culturali

La Biblioteca organizza incontri, dibattiti, presentazioni ed 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 e la formazione continua.

Promuove attività e iniziative finalizzate alla conoscenza ed alla valorizzazione della storia e della cultura locale, anche in collaborazione con le altre istituzioni e le associazioni operanti sul territorio.

Servizi bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini, ragazzi e giovani. I servizi sono articolati in base alle diverse fasce d'età per offrire la massima accessibilità. L'obiettivo di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi è perseguito anche con attività di promozione della lettura, della biblioteca e del libro, con proposte rivolte sia a gruppi organizzati, le scuole in particolare, che all'utenza abituale della biblioteca. Si organizzano, in vari momenti dell'anno, laboratori creativi, letture, visite guidate e momenti di formazione per genitori educatori e professionisti del settore, ossia quel pubblico adulto considerato fruitore dei servizi per ragazzi.

Le iniziative ricomprese nei servizi di cui sopra andranno sempre programmate e sottoposte alla Commissione per la gestione della Biblioteca. Per comunicare lo svolgimento delle attività alla commissione è necessario un documento formale già predisposto che descriva le iniziative, i risultati che si intendono raggiungere, il pubblico coinvolto e le eventuali criticità. La comunicazione dovrà essere chiara, concisa e supportata da dati quantitativi e qualitativi, evidenziando il valore dei servizi e dei progetti per la comunità.

Degli eventi in programma viene sempre data comunicazione sia tramite avvisi affissi in biblioteca, sia tramite i social media. Quando sarà possibile, si provvederà anche ad iniziative pubblicitarie ad hoc (volantini, pieghevoli, comunicati stampa, ecc.).

Documentazione locale

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica e attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio. La documentazione facente parte della Sezione Locale è costituita da: volumi riguardanti la storia, la cultura, l'economia, l'arte ecc. del territorio, tra cui alcune tesi di laurea; una raccolta di foto storiche.

Alla conservazione e consultazione della documentazione locale è preposto un apposito spazio ed è necessario ricorrere all'intermediazione del responsabile della biblioteca.

5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio hanno diritti e doveri. In particolare:

L'amministrazione comunale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili all'interno della rete di cooperazione interbibliotecaria;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare i regolamenti della Biblioteca, le scadenze, pagare le eventuali tariffe stabilite per la fruizione dei servizi;
- rispettare gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale, il divieto di fumare e di utilizzare il telefono cellulare;
- rispettare i documenti e gli arredi, senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione.
- ad eccezione delle bottigliette d'acqua gli utenti non possono portare altri contenitori di bevande all'interno della Biblioteca. Non è consentito consumare cibo mentre si consultano materiali della Biblioteca.

6. TUTELA DEI DIRITTI

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 e può essere presentato per iscritto (anche direttamente presso la biblioteca) o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno comunque essere confermati in forma scritta). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta scritta nel più breve tempo possibile. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Forme di partecipazione

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. Chiunque voglia esporre negli spazi della biblioteca materiale pubblicitario a stampa, o su qualsiasi altro supporto, su attività culturali o comunque di interesse pubblico, deve chiedere la preventiva autorizzazione al personale che darà risposta immediata attenendosi alle norme di legge e regolamenti pertinenti.

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.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi colui che arreca disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, il personale stesso o gli arredi della Biblioteca.

Il responsabile della Biblioteca può escludere da uno o più servizi gli utenti che non rispettano i doveri specificati al punto 5. Di questa esclusione viene data comunicazione scritta all'utente, per posta elettronica o presso l'indirizzo indicato in fase di iscrizione. Nella comunicazione vengono indicati i motivi, la durata e i termini per la riammissione.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.