

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI NOVAFELTRIA



Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 82 del 21/06/2018

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 18/2000, nonché dal Regolamento della Biblioteca Comunale approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 26/2018, descrive le modalità di erogazione dei servizi, allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca Comunale ed i propri utenti.

### **I Principi**

Com'è noto, 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 UNESCO/IFLA 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 fruibile.

### **LA BIBLIOTECA: SEDE E PATRIMONIO**

La sede La Biblioteca Comunale di Novafeltria è situata a in via A. Saffi n. 79, nell'edificio conosciuto come "Dispensario di Igiene Sociale". Si tratta di un edificio storico, la cui costruzione è stata avviata nel 1936 per dotare il Comune (e tutto il Montefeltro) di una struttura in cui fosse possibile curarsi dalla tubercolosi senza necessariamente recarsi al Dispensario Antitubercolare di Pesaro. La struttura presenta le caratteristiche tipiche dell'architettura razionalista delle opere pubbliche e risponde alla duplice esigenza di soddisfare i requisiti di ordine funzionale connessi al ruolo di servizio pubblico e quelli relativi alla sua natura istituzionale. Restaurato negli anni '80, l'edificio ha ospitato l'Informagiovani ed altre realtà culturali e, solo a partire dal 2007, è stato interamente adibito a Biblioteca Comunale.

- Al piano terra della Biblioteca sono collocate:

SEZIONE ADULTI (narrativa e saggistica)

SEZIONE BAMBINI (0-10 anni)

SEZIONE DI STORIA LOCALE

OPERE IN CONSULTAZIONE

SALE STUDIO

- Al primo piano/soppalco

SEZIONE RAGAZZI (10-16 anni)

- Al piano seminterrato

ARCHIVIO STORICO COMUNALE

MAGAZZINO/DEPOSITO BIBLIOTECA

### **Il patrimonio**

Il patrimonio della Biblioteca del Comune di Novafeltria è costituito da circa 15.000 documenti. Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati o donati, per far parte delle raccolte, sono inventariati e catalogati.

### **La cooperazione interbibliotecaria**

La Biblioteca del Comune di Novafeltria fa parte del Sistema Bibliotecario Romagnolo e ne condivide le finalità.

### **Il Personale**

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative

dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

## I SERVIZI

### I principi di erogazione dei servizi

**Uguaglianza:** i servizi della Biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione, in particolare la Biblioteca opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà. Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni. La Biblioteca pubblica rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

**Imparzialità e continuità:** Il personale della Biblioteca agisce secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio. L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità, ogni eventuale interruzione è tempestivamente comunicata agli utenti.

**Accessibilità:** L'accesso alla Biblioteca è libero per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua e religione. Per utilizzare i servizi è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o esibire la tessera delle Biblioteche del Polo SBN di Romagna. Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (codice fiscale e carta d'identità, patente, passaporto). L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca pubblica sono autocertificate, previo accertamento dell'identità personale. Per i minori fino a 14 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà. L'orario di apertura della Biblioteca e le eventuali modifiche sono adottati dalla Giunta Comunale. Per l'accesso al servizio di internet è richiesto oltre all'iscrizione alla Biblioteca, la compilazione del modulo di richiesta e la presentazione di un documento di riconoscimento valido (carta d'identità, patente, passaporto), la cui fotocopia viene allegata alla richiesta. Per i minori è necessaria l'autorizzazione, sottoscritta in sede, da un esercente la potestà, munito di apposito documento valido. I minori di 14 anni che siano stati autorizzati, possono accedere alla rete solo nel PC riservato ai ragazzi dotato di appositi filtri. L'accesso ad Internet nei PC della Sezione Multimediale non prevede un rimborso spese.

Orari di apertura del Servizio bibliotecario:

lunedì, venerdì e sabato: 8.30-12.30

martedì, mercoledì e giovedì: 15-19

**Partecipazione:** La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

**Efficienza, efficacia :** 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 all'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente un migliore livello delle prestazioni fornite.

**Consultazione:** La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario. Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura il patrimonio della Biblioteca.

**Reference:** La Biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione del catalogo on-line della biblioteca e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche italiane, per facilitare il reperimento del materiale. La Biblioteca effettua altresì un servizio di reference a distanza, rispondendo, nel più breve tempo possibile, a richieste di informazione bibliografica

pervenute telefonicamente, per e-mail e per posta. Il servizio di informazione bibliografica è gratuito ed è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

## **I SERVIZI MULTIMEDIALI**

### **Internet**

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della Biblioteca, nei termini previsti dalla legislazione vigente. La Biblioteca dispone, oltre che di accesso che consentono il collegamento ad Internet senza fili, di una postazione fissa attrezzata con stampante a colori e non, che permette agli utenti la videoscrittura, la modifica e la stampa di documenti e la navigazione. Il collegamento ad Internet tramite il sistema Wi-Fi è gratuito. E' possibile navigare con il proprio portatile senza limiti di tempo e senza prenotazione. L'utilizzo del servizio Internet è gratuito. Per le stampe è previsto un rimborso spese forfettario come indicato nella tabella allegata. Il servizio Internet, secondo la normativa vigente, è utilizzabile da tutti gli utenti iscritti alla Rete Bibliotecaria di Romagna che abbiano fatto richiesta di password ed username. I minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci. Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione all'uso di internet da parte dei minori, che è demandata a chi esercita la potestà. L'uso di internet nelle postazioni fisse è limitato a 45 minuti al giorno. Per navigare da postazione fissa è necessaria la prenotazione da effettuarsi direttamente in Biblioteca. E' possibile navigare in rete, consultare e scaricare file, leggere e spedire messaggi di posta elettronica e inviare messaggi ai newsgroup in base alle modalità previste dalla vigente legislazione. Il codice d'accesso e la password sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. È tassativamente vietato cedere il proprio codice di accesso a terze persone. La violazione delle disposizioni di utilizzo del servizio sottoscritte al momento dell'iscrizione comporterà l'esclusione dal servizio.

#### **Non è consentito:**

- immettere dati e programmi;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware;
- accedere a siti che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio;
- svolgere qualsiasi attività intesa ad eludere o ingannare i sistemi di controllo di accesso e/o sicurezza di qualsiasi server interno o pubblico;
- scaricare software dalla rete;
- scaricare (download) file audio e video;
- attivare sessioni telnet, FTP, telefonare via Internet;
- svolgere qualunque attività che sia in contrasto con la vigente normativa italiana ed europea.

La violazione degli obblighi può comportare, interruzione della sessione, sospensione o esclusione dell'accesso al servizio, denuncia alle autorità competenti.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

Non è previsto il servizio di assistenza informatica agli utenti.

### **IL PRESTITO**

La Biblioteca effettua servizio di prestito gratuito a tutti i cittadini, anche residenti in altri Comuni o di nazionalità diversa. Sono concessi in prestito fino a 5 volumi per volta per la durata massima di 30 gg. E' consentita una sola proroga di 30 gg. che viene concessa solo se richiesta prima della scadenza del prestito e qualora il documento non risulti prenotato da altro utente. Si possono effettuare prenotazioni di volumi (al massimo n. 3) temporaneamente in prestito, sarà cura del personale avvisare l'utente quando i libri si renderanno disponibili.

E' escluso dal prestito tutto il materiale destinato alla consultazione generale (vocabolari, enciclopedie...) e le opere appartenenti a fondi speciali o in particolari condizioni di conservazione che non ne consentano il prestito. Sono consentite deroghe per particolari e specifici motivi. Potranno essere applicate deroghe o particolari condizioni di prestito come indicato nel Regolamento della Biblioteca Comunale.

### **Miglioramento servizio prestito**

Per il miglioramento della qualità del servizio di prestito la Biblioteca:

- si impegna a sollecitare periodicamente la restituzione dei volumi scaduti e di quelli prenotati;
- segnala le novità editoriali acquisite dalla Biblioteca;
- gestisce periodicamente i suggerimenti d'acquisto degli utenti pervenuti sia on-line che tramite il registro dei Desiderata.

### **Prestito interbibliotecario e document delivery**

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 *document delivery* fornisce agli utenti fotocopie o file digitali di documenti reperiti presso altre biblioteche.

Gli utenti iscritti alla Rete Bibliotecaria di Romagna possono usufruire del servizio di prestito interbibliotecario e document delivery. I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Il prestito interbibliotecario viene concesso:

- come Biblioteca richiedente attenendosi al regolamento di quella prestante;
- come Biblioteca prestante attenendosi al proprio regolamento.

Il servizio prevede un rimborso spese come da tabella allegata.

**Biblioteca richiedente:** Gli utenti interessati possono richiedere in prestito libri o fotocopie di documenti posseduti da altre biblioteche italiane. Il lettore può chiedere l'annullamento della richiesta salvo che essa non sia ancora stata trasmessa alla Biblioteca prestante. Il mancato ritiro dei documenti richiesti comporta comunque il pagamento del rimborso spese di spedizione. La mancata restituzione dei documenti avuti in prestito comporta la sospensione dai servizi della Biblioteca e il pagamento del documento come previsto dal regolamento della Biblioteca prestante. Ciascun utente non può richiedere più di 3 opere per volta o 5 articoli in document delivery.

**Biblioteca prestante:** Il prestito interbibliotecario è fornito esclusivamente su richiesta di altre biblioteche. Per i documenti destinati alla sola consultazione è previsto il document delivery. Qualora una Biblioteca risulti inadempiente nella restituzione dei libri o nel pagamento sarà sospesa dal servizio fino alla regolarizzazione della sua situazione.

### **Sezione bambini e ragazzi**

La sezione ragazzi è un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori. Si articola in "Sezione Bambini" riservato ai bambini in età 0-10 anni e in "Sezione Ragazzi", dedicato alla fascia d'età dai 10 ai 14 anni. Il servizio è gratuito. Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca. La sezione effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione. La Biblioteca promuove con progetti finalizzati la promozione della lettura per ragazzi.

### **Riproduzioni**

La Biblioteca, in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore, effettua servizio di riproduzione dei documenti posseduti.

È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico, fatta eccezione per le tesi di laurea e per tutta la documentazione per la quale esistano dei limiti di legge specifici. La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti. Per la riproduzione è previsto un rimborso spesa come da tabella allegata.

### **Donazioni**

I doni di singoli documenti o di intere raccolte, sono accettati o respinti a discrezione del personale della Biblioteca, dopo averne attestata l'utilità o meno per la Biblioteca stessa e con le modalità indicate del Regolamento della Biblioteca Comunale.

### **PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE E ATTIVITA' CULTURALI**

La Biblioteca:

- predispone apposite bacheche con i libri acquistati negli ultimi mesi;
- fornisce proposte di lettura attraverso schede bibliografiche;
- organizza iniziative volte a promuovere la lettura, in particolare nei confronti dei ragazzi in collaborazione con le scuole;
- promuove corsi di lettura ad alta voce;
- svolge conferenze, presentazioni di libri, mostre e altre iniziative culturali;
- favorisce la diffusione della lettura tramite appositi spazi esterni.

I programmi sono consultabili in Biblioteca e sul sito web della Biblioteca all'URL <http://www.comune.novafeltria.rn.it>

### **GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO**

Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono determinati tenendo conto di quelli definiti dalla Regione Emilia Romagna ai sensi della L.R. 18/2000. Gli indicatori di misurazione della qualità erogata dal servizio verranno rilevati annualmente sulla base dei dati statistici forniti al Polo SBN della Rete Bibliotecaria di Romagna.

#### **Indicatori**

Consistenza patrimonio librario e documentario

Acquisto annuo documenti

Scarto annuo documenti

Prestiti

Prestiti interbibliotecari

Iscritti attivi\*

Nuovi iscritti

Iniziative di promozione della lettura e culturali

Suggerimenti, segnalazioni, reclami da parte degli utenti

\* Iscritti attivi = utenti che hanno preso in prestito almeno un documento nell'anno oggetto della misurazione dei servizi.

### **GLI UTENTI**

#### **La Privacy**

I dati forniti dagli utenti per usufruire dei servizi della Biblioteca Comunale sono tutelati dalla normativa vigente (Regolamento (UE) n. 679/2016 e D. Lgs. n. 196/2003 e s.m. e i., per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento UE medesimo)

#### **Reclami e suggerimenti**

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della Biblioteca o in forma scritta mediante l'apposito modulo. Ai reclami formulati per iscritto verrà data motivata risposta entro e non oltre 30 giorni decorrenti dalla presentazione all'Ufficio Protocollo del Comune di Novafeltria. Gli scritti anonimi o non firmati non verranno presi in considerazione. La Biblioteca rileverà annualmente il grado di soddisfazione dell'utenza, mettendo a disposizione del pubblico - presso il servizio di reference - l'apposita modulistica "Suggerimenti-segnalazioni reclami".

#### **Suggerimenti d'acquisto**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposito registro dei "Desiderata" o tramite la funzione "Servizi" del catalogo on-line. Il suggerimento dell'utente non è assimilabile all'ordine di acquisto presso una libreria e ha lo scopo di contribuire a uno sviluppo del patrimonio librario, multimediale equilibrato e corrispondente alle esigenze dei lettori, evidenziando carenze e lo stato di invecchiamento della raccolta. La Biblioteca vaglia periodicamente le singole proposte e procede compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili. E' prevista la richiesta di acquisto fino ad un massimo di n. 5 opere all'anno.

## ALLEGATO

### TABELLA RIMBORSI SPESE

**PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO:** 4,00 Euro – Per rimborso spese postali per ciascun volume richiesto in prestito interbibliotecario ad altre biblioteche italiane.

**DOCUMENT DELIVERY:** 4,00 Euro – Per rimborso spese postali per fotocopie di documenti da altre biblioteche italiane. Gratuito se richiesto in formato digitale pdf.

#### **SERVIZIO RIPRODUZIONI E STAMPE:**

- 0,20 Centesimi di Euro - Fotocopia e stampa b/n di 1 foglio formato A4
- 0,30 Centesimi di Euro - Fotocopia b/n di 1 foglio formato A3
- 0,20 Centesimi di Euro per stampa di immagine in b/n
- 0,25 Centesimi di Euro per stampa di immagine a colori

I rimborsi spese della presente tabella, vengono aggiornati periodicamente con Delibera di Giunta Comunale. Di tale aggiornamento viene data comunicazione agli utenti con idonea forma di pubblicità.

=====



**Comune di Novafeltria**  
**Biblioteca comunale di Novafeltria**  
**MODULO PER I RECLAMI**

Gentile utente,  
se ritiene che qualche servizio offerto dalla Biblioteca comunale non sia soddisfacente o conforme a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, o se le sue aspettative sono rimaste deluse, La preghiamo di specificare per quali ragioni e di restituirci il presente modulo. La Biblioteca si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.

Servizio interessato: \_\_\_\_\_

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

qualità del servizio reso: \_\_\_\_\_

mancato rispetto dei tempi: \_\_\_\_\_

comportamento del personale: \_\_\_\_\_

altro (specificare): \_\_\_\_\_

Data e ora in cui si è verificato il disservizio: \_\_\_\_\_

Eventuale richiesta di rimborso (solo nel caso di servizio a pagamento): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

nome cognome \_\_\_\_\_ n. tessera \_\_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m. e i., per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento UE medesimo; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.