

**CARTA DEI SERVIZI
BIBLIOTECA CIVICA DI
CAVALLERMAGGIORE**

Allegato B alla DGC n. 16 del 20 febbraio 2012

Indice

1.1	Cos'è e perchè la Carta dei servizi	3
2	<i>Principi fondamentali della Biblioteca</i>	3
2.1	Uguaglianza	4
2.2	Imparzialità e continuità	4
2.3	Accessibilità	4
2.4	Diritto di scelta	5
2.5	Partecipazione e trasparenza	5
2.6	Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione	6
3	<i>Strumenti per l'erogazione del servizio</i>	7
3.1	Sede	7
3.2	Raccolte documentarie e loro organizzazione	8
3.3	Criteri per l'aggiornamento del patrimonio librario	8
3.4	Commissione "Acquisto Libri e materiale Audiovideo"	9
3.5	Commissione "Attività Culturali"	10
3.6	Commissione "Promozione della Lettura"	11
3.7	Commissione "Funzionamento e futuro del servizio"	12
4	<i>Principali servizi erogati</i>	12
4.1	Consulenza informativa	13
4.2	Cataloghi	14
4.3	Letture e consultazione in sede	14
4.4	Prestito librario	14
4.5	Emeroteca – Consultazione riviste	15
4.6	Biblioteca per bambini e ragazzi	16
4.7	Prestito interbibliotecario	16
4.8	Consultazione materiale multimediale	17
4.9	Accesso e navigazione Internet	17
4.9.1	Promozione della Biblioteca e della lettura	17
5	Risorse umane	18
5.1.1	Volontari	18
6	Tutela Dei Diritti Degli Utenti	19
6.1	Reclami	19
6.2	Forme di partecipazione	19
6.3	Rapporto con gli utenti	19
6.4	Comportamento degli utenti	20
6.5	Tutela dei dati personali	20
6.6	Variazione tariffe e more	20
6.7	Contenzioso	20
6.8	Diffusione della Carta dei Servizi	20
	ALLEGATO 1 CRITERIO PER L'ELEZIONE DEI RAPPRESENTANTI DEI LETTORI	21

Premessa

1.1 Cos'è e perchè la Carta dei servizi

La Carta dei servizi della Biblioteca Civica di Cavallermaggiore, 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 i propri utenti.

La Carta ha validità pluriennale e può essere rinnovata per favorire il raggiungimento sia degli obiettivi dichiarati che al recepimento di nuove direttive.

La Biblioteca civica di Cavallermaggiore 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 e che potranno avere in futuro.

La 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.

La Carta dei servizi è lo strumento per cui ogni soggetto erogatore di un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività tra cui:

- 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.

La Carta del Servizio recepisce, amplia e completa il regolamento della Biblioteca Civica approvato con deliberazione n. 14 adottata dal Consiglio Comunale nella seduta del 27 aprile 2009.

2 Principi fondamentali della Biblioteca

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.

Per raggiungere queste finalità la Biblioteca Civica di Cavallermaggiore accetta e diffonde i seguenti principi:

2.1 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.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, morale, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La Biblioteca non effettua alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri iscritti. Pertanto la Biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti nonché delle loro letture, come previsto dalla Legge vigente.

2.2 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di imparzialità, continuità, regolarità ed equità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati e motivati all'utenza, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

2.3 Accessibilità

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

La Biblioteca si impegna, per quanto di propria competenza, all'eliminazione delle barriere architettoniche e comunque a facilitare l'accesso al prestito ed ai servizi forniti.

2.4 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 anche con l'organizzazione di servizi esterni (prestati a scuole, enti e centri culturali del Comune).

2.5 Partecipazione e trasparenza

L'ente fornitore del servizio, il personale preposto al funzionamento e l'utenza sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, secondo quanto esplicitato o previsto dal regolamento, 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.

Ogni utente o associazione di utenti può formulare suggerimenti, inoltrare reclami, inviare memorie o documenti, disporre di uno spazio di comunicazione riguardante le proprie proposte di lettura o le proprie iniziative culturali rivolgendosi direttamente agli organismi della Biblioteca.

Ancor più incisivamente gli utenti possono contribuire alla gestione della Biblioteca proponendosi quali candidati alla carica di rappresentante dei lettori nel Consiglio di Biblioteca nelle forme e nei modi previsti al paragrafo 6.2.

La Biblioteca è disponibile a organizzare occasioni di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici e/o telematici e/o multimediali, promuove la partecipazione dei lettori e dei cittadini all'organizzazione dei servizi e alla vita culturale della comunità.

La Biblioteca, organismo della comunità e strumento dell'ente locale per la diffusione della lettura e dell'informazione, deve ottenere il massimo riconoscimento della propria autonomia di iniziativa e di organizzazione dei servizi nell'ambito delle leggi e dei regolamenti.

L'ente locale dovrà assicurare le risorse necessarie per l'organizzazione e lo sviluppo dei servizi Bibliotecari.

2.6 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 così come la collaborazione con le agenzie scolastiche e culturali esistenti nel territorio.

L'ottimizzazione dei servizi ed il perseguimento di obiettivi di economicità sono perseguiti anche con l'utilizzo di personale volontario.

Per raggiungere gli obiettivi e le finalità previste dalla Carta e per rispondere ai criteri di partecipazione e trasparenza, la Biblioteca si dota di apposite Commissioni disciplinate al punto 3. Ogni Commissione può inoltre articolarsi in commissioni parallele o sottocommissioni con responsabile un referente che rimarrà in carica fino al raggiungimento dell'obiettivo perseguito.

I lavori delle Commissioni sono aperti alla partecipazione e al contributo di tutti i volontari della Biblioteca, di tutti i membri del Consiglio di Biblioteca e di quanti intendono fornire un apporto costruttivo al loro funzionamento.

Al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti e rispondere alle nuove esigenze, si attiveranno annuali riscontri statistici che verranno divulgati e diffusi sul sito del comune, sui media locali e nella bacheca interna.

Il Consiglio di Biblioteca vigila su tutti i criteri espressi nella Carta dei Servizi e, tramite la Commissione " Funzionamento e futuro del servizio", registra ed analizza quei fattori che possono influire sull'efficacia del servizio.

A tal scopo sono monitorati e analizzati i seguenti indicatori:

INDICATORI PATRIMONIALI

- Numero di volumi
- Numero di volumi " Sezioni adulti"
- Numero di volumi " Sezioni ragazzi"
- Numero di volumi in consultazione
- Numero di volumi acquistati
- Numero di volumi ricevuti in dono
- Numero DVD e CD
- Numero iscritti " Sezione adulti"
- Numero iscritti " Sezione ragazzi"
- Numero dei lettori attivi

INDICATORI D'OFFERTA

- Numero dei prestiti totali
- Numero dei prestiti “ Sezione adulti”
- Numero dei prestiti “ Sezione ragazzi”
- Variazione assoluta e relativa dei volumi rispetto all'anno precedente
- Variazione assoluta e relativa degli iscritti “ Sezione adulti” rispetto all'anno precedente
- Variazione assoluta e relativa degli iscritti “ Sezione ragazzi” rispetto all'anno precedente
- Variazione assoluta e relativa dei lettori attivi rispetto all'anno precedente
- Variazione assoluta e relativa dei prestiti “ Sezione adulti” rispetto all'anno precedente
- Variazione assoluta e relativa dei prestiti “ Sezione ragazzi” rispetto all'anno precedente
- Numero di partecipanti agli eventi e alle attività organizzate dalla Biblioteca

INDICATORI DI TRASPARENZA

- Numero di richieste d'acquisto
- Numero di richieste evase
- Numero di reclami

INDICATORI ECONOMICI

- Spesa totale per libri, periodici, DVD e CD
- Spesa totale per eventi
- Spesa annua per abitante

INDICATORI DI PRESTAZIONE

- Numero di giorni e di ore d'apertura

INDICATORI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

- Livello di soddisfazione dell'utenza valutato tramite indagini periodiche (interviste, questionari, indagini demoscopiche ed altro)

3 Strumenti per l'erogazione del servizio

3.1 Sede

La Biblioteca è situata al piano terreno di un edificio comunale i cui servizi primari, energia elettrica, riscaldamento, pulizia, etc..., sono garantiti dall'ente locale.

I locali della Biblioteca si articolano al piano terreno 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 funzionali al servizio prestato ed è costante lo sforzo per perseguire l'ottimizzazione degli spazi ed andare incontro alle esigenze del pubblico consentendo la fruizione di spazi per la consultazione e lo studio (documentazione locale, emeroteca, Internet).

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

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

La Biblioteca 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.

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.

La Biblioteca aderisce al Centro Rete Bibliotecario di Fossano il quale fornisce, previa convenzione con l'ente locale, il servizio di catalogazione del patrimonio librario.

3.3 Criteri per l'aggiornamento del patrimonio librario

L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato nel rispetto della libertà e della pluralità del pensiero e delle culture.

L'acquisto viene effettuato da voce di bilancio comunale, con contributo comunale e regionale, secondo principi ed indirizzi suggeriti dal personale addetto al prestito, da una apposita commissione "Acquisto Libri e materiale Audiovideo", nel rispetto dei parametri suggeriti dal Centro Rete di Fossano.

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale e compilando l'apposita scheda di "proposta di acquisto" disponibile in Biblioteca. Le richieste, sottoposte al vaglio degli addetti al funzionamento del prestito, sono inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di documenti suggeriti dagli utenti è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato editoriale o alla valutazione oggettiva sul costo o sulla pertinenza con l'esistente patrimonio librario.

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.

Il patrimonio librario può altresì essere incrementato tramite l'accoglimento in dono di libri ed altre risorse documentarie, integrandole nel proprio patrimonio solo se ritenute utili e interessanti a giudizio del personale preposto al funzionamento della Biblioteca o al parere di esperti. Eccezionalmente, potranno essere accettate donazioni da devolvere per scopi sociali o culturali (es. per scuole, studi pediatrici, o per raccolta fondi a scopo benefico) oppure da mettere a disposizione dei lettori in uno scaffale self service.

Possono essere accolti contributi di privati allo scopo di incrementare il patrimonio librario esistente.

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

Grande importanza per la vitalità della Biblioteca è rappresentato anche dallo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione. Lo scarto è realizzato in stretto accordo con le politiche di incremento al fine di rendere fruibili ed accessibili al pubblico le nuove acquisizioni.

I documenti inviati al macero, evidenziati in un apposito elenco, potranno essere destinati a scuole, altre biblioteche, enti o privati cittadini che ne facciano motivata richiesta o infine messi a libera disposizione degli iscritti alla Biblioteca.

3.4 Commissione "Acquisto Libri e materiale Audiovideo"

Una Biblioteca non può definirsi tale se non pratica un'attività continuativa di incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento.

Pertanto, secondo quanto previsto dal Regolamento della Biblioteca, gli acquisti sono vagliati da un'apposita commissione emanata dal Consiglio della Biblioteca cui partecipano i volontari e personalità invitate per la loro competenza a contribuire all'aggiornamento del patrimonio librario.

La commissione è costituita dal direttore o da un suo delegato e da tre componenti scelti all'interno del Consiglio della Biblioteca. Possono far parte della commissione personalità invitate per le loro competenze in materia, su indicazione dei membri della commissione stessa.

La commissione è presieduta da uno dei componenti, eletto a maggioranza relativa durante una votazione a scrutinio segreto nella riunione di insediamento. In caso di parità di voti tra più candidati sarà eletto presidente il candidato più anziano.

La commissione rimane in carica per la durata del Consiglio della Biblioteca.

La commissione adotta i seguenti criteri per orientarsi all'acquisto:

- l'interesse dell'utenza
- la volontà di documentare, nel modo più adeguato alla natura di una Biblioteca di base, la produzione editoriale italiana aggiornata nei vari settori
- la valutazione culturale
- la completezza disciplinare
- la coerenza nello sviluppo storico delle raccolte
- la versatilità ed il completamento delle varie collezioni con particolare riguardo all'utenza scolastica ed al potenziamento del settore dell'avviamento alla lettura.

Recependo questi criteri la commissione stila degli elenchi di materiale documentario e audiovisivo che saranno trasmessi all'ente locale il quale provvederà all'acquisto secondo le procedure previste dall'amministrazione comunale. Le somme risparmiate nelle procedure di acquisto per irreperibilità o indisponibilità dei vari volumi saranno rimesse a disposizione della commissione per futuri acquisti.

La commissione redige un verbale di ogni riunione, verifica il proprio operato e relaziona al Consiglio di Biblioteca.

3.5 Commissione "Attività Culturali"

Per promuovere le attività, le iniziative culturali, gli eventi e le manifestazioni Il Consiglio della Biblioteca, durante la riunione di insediamento, costituisce la commissione "Attività culturali".

La commissione è di norma costituita dall'Assessore alla Cultura o da un suo delegato, dal direttore o da un suo delegato e da tre componenti scelti all'interno del Consiglio della Biblioteca. Possono far parte come esterni esponenti di associazioni che localmente promuovono eventi e manifestazioni, e altre personalità invitate per la loro competenza, sensibilità, cultura ed esperienza nella promozione delle varie iniziative culturali.

La commissione è presieduta da uno dei componenti, eletto a maggioranza relativa durante una votazione a scrutinio segreto nella riunione di insediamento. In caso di parità di voti tra più candidati sarà eletto presidente il candidato più anziano.

La commissione rimane in carica per la durata del Consiglio della Biblioteca.

La commissione stila un calendario annuale di iniziative culturali il quale sarà successivamente sottoposto a verifica del Consiglio di Biblioteca e trasmesso all'amministrazione Comunale per l'approvazione.

Le iniziative culturali saranno realizzate di concerto con l'Assessorato alla Cultura attingendo sia alle voci di capitolo di bilancio che l'ente locale stanziava annualmente per questo tipo di manifestazioni, sia attingendo a finanziamenti esterni.

I lettori possono proporre tramite la Commissione "Attività culturali" iniziative di loro interesse e gradimento, purché coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca.

Verifica costantemente il proprio operato e relaziona ad ogni convocazione del Consiglio di Biblioteca.

3.6 Commissione "Promozione della Lettura"

Per raggiungere questa finalità la Biblioteca istituisce un'apposita commissione denominata "Promozione della Lettura".

La commissione si occupa dei processi d'avviamento e promozione della lettura. E' compito suo attivare tutti i mezzi culturali e materiali per proporre la lettura ad ogni fascia d'età partendo dalle esperienze neonatali (Nati per leggere) e da quelle d'avvicinamento alla lettura, con l'obiettivo di coinvolgere il più ampio bacino d'utenza possibile, senza esclusioni.

Il conseguimento del suo scopo è ottenuto grazie ad una stretta collaborazione con le Scuole, le Associazioni, i Centri d'aggregazione ed i privati.

La commissione è costituita dal direttore o da un suo delegato e da tre componenti scelti all'interno del Consiglio della Biblioteca di cui due insegnanti ed un rappresentante dei volontari. Possono partecipare come esterni altri soggetti invitati per la loro competenza, sensibilità, cultura ed esperienza. Della Commissione fa parte l'Assessore alla Cultura.

La commissione è presieduta da uno dei componenti, eletto a maggioranza relativa durante una votazione a scrutinio segreto nella riunione di insediamento. In caso di parità di voti tra più candidati sarà eletto presidente il candidato più anziano.

La commissione rimane in carica per la durata del Consiglio della Biblioteca.

La commissione stila un calendario annuale di iniziative per la promozione della lettura il quale sarà sottoposto ad approvazione del Consiglio di Biblioteca.

Tali iniziative se comportano provvedimenti di spesa saranno realizzate dall'Amministrazione Comunale di concerto con la Commissione "Promozione della Lettura" attingendo sia alle voci di capitolo di bilancio che l'ente locale stanziava annualmente per questo tipo di manifestazioni, sia attingendo a finanziamenti esterni.

Verifica costantemente il proprio operato e relaziona ad ogni convocazione del Consiglio di Biblioteca.

3.7 Commissione "Funzionamento e futuro del servizio".

Come contemplato al punto 2.6 della presente Carta dei Servizi, la Biblioteca Civica valuta: "...i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza ... al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti"; per ottemperare a tali enunciati si dota di una specifica Commissione.

Il servizio pubblico, nei suoi ordinamenti amministrativi, culturali e partecipativi deve interrogarsi continuamente sul suo funzionamento, sull'efficacia del servizio, sulla necessità di un costante aggiornamento e quindi sul suo futuro. Per affrontare tali problematiche, e contribuire alle scelte di chi garantisce il pubblico servizio (amministratori e tecnici), la Biblioteca Civica, all'interno del Consiglio di Biblioteca, costituisce una Commissione sul funzionamento e sul futuro del servizio.

La Commissione, presieduta dall'Assessore alla Cultura, dal Direttore e da un numero minimo di quattro componenti individuati all'interno del Consiglio di Biblioteca, ha la caratteristica di un gruppo di studio permanente, verifica l'attuazione della Carta dei Servizi, l'efficacia e l'aggiornamento continuo del servizio bibliotecario adeguandolo ai nuovi bisogni provenienti dalla realtà sociale e culturale locale.

La Commissione è aperta al contributo volontario di coloro a cui sta a cuore il servizio pubblico, utenti e non, si avvale dell'apporto specifico di quanti condividono le finalità fondative il servizio e cerca all'esterno apporti creativi anche estemporanei alle specifiche peculiarità di una Biblioteca intesa non solo come luogo di mero prestito librario.

L'Assessore e il Direttore della Biblioteca, o un loro incaricato, relazionano al Consiglio di Biblioteca in ogni sua convocazione sull'operato della Commissione.

4 Principali servizi erogati

Lo scopo della Biblioteca è quello di promuovere la circolazione di documenti e informazioni indipendentemente dal "mezzo" di comunicazione utilizzato: un libro, una videocassetta, un Cd, una rete telematica, una connessione ad internet ... perciò si dice che la Biblioteca è una "mediateca".

I principali servizi erogati dalla mediateca sono quindi i seguenti:

- Consulenza informativa
- Cataloghi
- Lettura e Consultazione in sede
- Prestito librario
- Emeroteca - Consultazione riviste
- Biblioteca per bambini e ragazzi
- Prestito interbibliotecario
- Consultazione materiale multimediale
- Accesso e navigazione Internet
- Promozione della Biblioteca e della lettura

4.1 Consulenza informativa

Il personale addetto alla Biblioteca svolge anche attività di ricerca bibliografica, orientamento, guida, assistenza al lettore, in modo da favorire l'accesso autonomo alle risorse della mediateca ivi presenti.

Il servizio di consulenza in risposta a richieste informative complesse che comportano consultazioni di repertori, contatti con altre biblioteche nazionali o internazionali, accesso a Internet e/o a banche dati, stampa di documenti, può richiedere il pagamento di una somma a rimborso delle spese sostenute dalla Biblioteca.

La stampa delle ricerche da Cd-Rom o da Internet, la loro riproduzione su supporti informatici, il servizio di riproduzione e fotocopiatura, richiede un rimborso spese secondo un tariffario normato dalla Giunta Comunale di concerto con il Consiglio della Biblioteca. Il pagamento del corrispettivo sarà accompagnato dal rilascio di puntuale ricevuta. Il tariffario è periodicamente aggiornato ed è esposto pubblicamente presso i locali della Biblioteca.

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca o quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright e di riproduzione di opere antiche e rare. In particolare il servizio di riproduzione in fotocopia deve rispettare la 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"*.

4.2 Cataloghi

Per effettuare le ricerche bibliografiche la Biblioteca si dota di un apparato bibliografico adeguato.

I cataloghi automatizzati, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico sono in parte accessibili in modo diretto da parte degli utenti e in parte rivolgendosi al personale in servizio. 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.

La catalogazione è assicurata dal sistema Bibliotecario di Fossano e dal personale della Biblioteca che partecipa alle procedure di carico, scarico e inventario.

4.3 Lettura e consultazione in sede

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 elettronicamente e un catalogo cartaceo per soggetto e autore. I volumi sono sistemati a scaffale aperto e quindi direttamente accessibili da parte dell'utenza; esistono inoltre scaffali chiusi 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 previa richiesta ed autorizzazione del responsabile.

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.

4.4 Prestito librario

Il servizio di prestito librario domiciliare è il cuore del servizio pubblico erogato e al suo sviluppo sono rivolte la maggior parte delle energie della Biblioteca. Il numero di prestiti è uno dei principali indicatori dello stato di salute di una Biblioteca. Pertanto la Biblioteca ricerca costantemente l'incremento del servizio di prestito domiciliare congiuntamente al potenziamento dell'offerta di altri servizi di tipo nuovo e con lo sviluppo di occasioni informative da consumarsi direttamente in sede. Per poter prendere in prestito libri, VHS, cd-rom e dvd della Biblioteca è necessario iscriversi. L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente, compilando un apposito modulo 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.

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 3 volumi, per un tempo massimo di 30 giorni ognuno, prorogabile 2 volte prima della scadenza del prestito, con l'esclusione di volumi eventualmente prenotati da altro lettore. Il materiale già in prestito può essere prenotato.

Il materiale audiovisivo può rimanere in prestito per un massimo di 7 giorni non prorogabili. La Biblioteca eroga anche telefonicamente o per posta elettronica i servizi di rinnovo e di prenotazione volumi.

Se l'opera in prestito non viene restituita in tempo utile, circa entro 40 giorni dalla scadenza sarà inviato all'utente un primo sollecito in forma telefonica o tramite e-mail. Se tale sollecito non ha effetto nei 20 giorni successivi, a partire dal ventunesimo giorno, l'utente riceverà un ulteriore sollecito in forma scritta ed inoltre sarà sospeso dal servizio di prestito fino alla restituzione dell'opera. Trascorsi in modo infruttuoso 21 giorni dall'invio di questo ulteriore sollecito l'utente sarà soggetto ad un regime sanzionatorio che prevede mora di:

- 2 Euro per ogni opera del settore ragazzi maggiorata di 20 centesimi per ogni ulteriore giorno di mancata restituzione.
- 10 Euro per ogni altra opera libraria maggiorata di 20 centesimi per ogni ulteriore giorno di mancata restituzione.
- 15 Euro per ogni altra opera multimediale maggiorata di 20 centesimi per ogni ulteriore giorno di mancata restituzione

Dopo ulteriori 30 giorni di permanenza in questa situazione l'opera sarà considerata smarrita e l'utente sarà tenuto al pagamento delle somme di mora fin qui accumulate ed al reintegro dell'opera.

Se non viene restituito il materiale multimediale non si può accedere ad altro prestito di medesimo materiale.

Deroghe alle predette regole potranno essere concesse da parte del Consiglio della Biblioteca di fronte a casi eccezionali e giustificati evidenziati dal personale dipendente o dai volontari.

La Biblioteca si impegna ad attivare la pratica di sollecito almeno due volte all'anno.

4.5 Emeroteca – Consultazione riviste

In questa sezione si possono consultare riviste a periodicità varia. La consultazione dei periodici dell'anno in corso è immediata. Gli arretrati delle riviste mensili in abbonamento sono disponibili unicamente per l'annata corrente. Dei settimanali locali sono generalmente disponibili al pubblico le copie dell'ultimo semestre, il restante è conservato a magazzino.

La Biblioteca comunque procede alla conservazione degli arretrati dei periodici locali e delle riviste più importanti, compatibilmente con i problemi di spazio.

L'elenco delle riviste in abbonamento corrente e delle annate conservate è disponibile su apposito registro presso il banco prestiti.

Il materiale periodico è escluso dal prestito salvo esplicita deroga da parte del personale preposto al prestito. In questi caso sarà cura da parte del personale annotare il prestito sul sopraccitato registro.

La scelta delle riviste è compiuta dagli addetti alla Biblioteca, in analogia con quanto previsto per gli altri materiali documentari, tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, recepite dalla Commissione acquisto libri.

4.6 Biblioteca per bambini e ragazzi

La Biblioteca per bambini e ragazzi è un'unità di servizio della Biblioteca, la cui identità è originata dal tipo di clientela servita e dalla peculiarità del patrimonio documentario messo a disposizione. Nella Biblioteca per ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la Biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze dell'utenza, cui occorre fornire adeguate risposte in termini di qualità, quantità ed accessibilità del patrimonio. Si tiene anche presente che usufruiscono del servizio per ragazzi anche operatori adulti legati a diverso titolo al mondo dei ragazzi: genitori, docenti, educatori, animatori. Le raccolte e i servizi devono comprendere i materiali tradizionali così come le nuove tecnologie.

La comunicazione, verbale e visiva, l'arredo, la segnaletica, nell'obiettivo di indurre il comportamento voluto (lettura personale, lettura ad alta voce, consultazione, studio, prestito) dovranno comunque essere improntati a gradevolezza, ospitalità, informalità.

4.7 Prestito interbibliotecario

La Biblioteca fornisce anche un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito. Presso la Biblioteca è pertanto disponibile l'accesso ai servizi di Prestito Interbibliotecario consentiti dal Centro Rete di Fossano.

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 possibili strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

4.8 Consultazione materiale multimediale

Parallelamente ai libri, e compatibilmente con il finanziamento disponibile, la Biblioteca attua un'articolata politica di acquisizione anche di video, cd audio, cd-rom, dvd e materiale multimediale in genere secondo i criteri già esposti per gli acquisti librari.

La consultazione del materiale multimediale di cui è disponibile in sede lo strumento di riproduzione è gratuita ed immediata. Al termine della consultazione i documenti devono essere restituiti al Banco prestati. In alternativa è possibile accedere al prestito dei materiali audio-video-multimediali nel rispetto della normativa vigente in tema di diritto d'autore (art. 5 del D.Lgs n. 685 del 16/11/1994).

Stante la dotazione attuale, può essere presa in prestito un'opera multimediale alla volta. In futuro il numero di opere prestabili potrà subire variazioni a seconda della consistenza della dotazione.

4.9 Accesso e navigazione Internet

Il servizio di connessione alla Rete Internet è disponibile per tutti gli iscritti alla Biblioteca. Per richiedere il collegamento, è necessario rivolgersi al personale presentando la tessera d'iscrizione alla Biblioteca e apponendo il proprio nominativo, la propria firma l'ora di inizio e di fine del collegamento su un apposito registro. La navigazione in Rete è gratuita per i primi 30'; dopo tale periodo, se non esistono ulteriori prenotazioni, è possibile prolungare la navigazione corrispondendo un rimborso secondo il tariffario interno alla biblioteca.

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.

La Biblioteca si riserva, coerentemente con le proprie finalità, di favorire e incentivare l'utilizzo di tipo informativo e documentario di Internet con azioni positive, con riserve di posti, con strumenti che verranno di volta in volta individuati. Per il salvataggio di file su floppy, su cd e dispositivi rimovibili è necessario rivolgersi al personale.

4.9.1 Promozione della Biblioteca e della lettura

La Biblioteca, anche con l'ausilio della Commissione "Attività Culturali", organizza incontri, dibattiti, spettacoli, giochi, animazioni, concorsi ed ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità la promozione della lettura o della cultura musicale o cinematografica, l'organizzazione e l'associazionismo dei lettori, la diffusione delle informazioni e della loro selezione critica, la circolazione dei saperi anche attraverso iniziative telematiche. 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.

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. A tale scopo organizza inoltre opportune visite guidate e lezioni in Biblioteca.

La Biblioteca Civica di Cavallermaggiore propone momenti di lettura rivolti a bambini, ragazzi ed adulti. L'intento principale dell'esperienza è di avvicinare gli adulti ai libri ed al mondo della lettura e i bambini ed i ragazzi al piacere della lettura in modo simpatico e divertente coinvolgendoli ogni anno in attività diverse.

Per gli adulti sono organizzate "Serate a tema", incontri con gli autori, conferenze e convegni ed animazione culturali.

Per i bambini, in particolare, si è scelto di aderire al Progetto nazionale AIB – ACP "Nati per leggere" dedicato alla lettura precoce, prevedendo risorse finanziarie ed umane concentrate in particolare sulla selezione della dotazione libraria per gli 0-5enni. Saranno avviate iniziative per esternalizzare il prestito al fine di raggiungere classi di utenza che attualmente hanno difficoltà a fruire dei servizi offerti presso la sede della Biblioteca. Ad esempio potranno essere previsti punti di prestito e lettura esterni presso le scuole frazionali e centri di aggregazione socio-culturali.

5 Risorse umane

Le risorse umane rappresentano uno dei principali fattori di qualità di una Biblioteca.

Le risorse umane sono costituite da:

- Dipendente comunale
- Volontari

i quali svolgono funzioni di supporto al dipendente.

Tali risorse costituiscono gli intermediari attivi tra gli utenti ed il patrimonio Bibliotecario. La funzione di intermediazione non viene meno a causa dell'introduzione in Biblioteca di nuove tecnologie dell'informazione in rete, che anzi richiedono al personale preposto ai servizi maggiori capacità di ricerca, orientamento e selezione delle fonti.

La formazione e l'aggiornamento da parte dei soggetti preposti ai servizi della Biblioteca, anche se fatti a titolo personale, sono estremamente utili per garantire servizi adeguati all'evoluzione delle tecnologie e alla crescente domanda di qualità del pubblico.

5.1.1 Volontari

Sono volontari tutti i soggetti che contribuiscono gratuitamente ed attivamente al funzionamento della biblioteca.

L'attività ed i compiti dei volontari sono disciplinati da uno specifico regolamento. Tale regolamento è disponibile presso la sede della biblioteca.

6 Tutela Dei Diritti Degli Utenti

6.1 Reclami

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni Bibliotecarie erogate, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, vengono previste procedure di reclamo. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, telefonicamente, via posta elettronica o imbucando l'apposito modulo nella cassetta "Suggerimenti e Reclami" situata nella zona d'ingresso della Biblioteca e deve contenere:

- generalità
- indirizzo
- reperibilità

di colui che lo inoltra. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti ed indirizzati al Direttore della Biblioteca, che risponderà oralmente in modo immediato od in forma scritta entro 30 giorni.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

6.2 Forme di partecipazione

Tutti gli utenti della Biblioteca possono presentare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto dalla Biblioteca utilizzando l'apposita modulistica. Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare istanze, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni ed alle statistiche annuali riguardanti i risultati registrati.

Come prevede il regolamento della Biblioteca Civica i lettori possono esprimere due rappresentanti in seno al Consiglio della Biblioteca; i rappresentanti saranno scelti secondo il criterio stabilito dall'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi.

6.3 Rapporto con gli utenti

Il personale addetto al funzionamento della Biblioteca è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'utilizzo del servizio.

Il personale può allontanare chi arreca disturbo e non rispetta lo svolgimento delle procedure o mantiene un comportamento scorretto nei confronti del personale in servizio. In caso di recidiva il Consiglio della Biblioteca dispone il ritiro della tessera e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca.

La Biblioteca si avvale di tutti i canali disponibili per migliorare il rapporto con gli utenti rendendo pubbliche le sedute del Consiglio della Biblioteca e delle varie Commissioni.

6.4 Comportamento degli utenti

I cittadini, hanno il diritto di usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca,. nel rispetto del lavoro degli addetti e dei diritti altrui ed osservando un contegno tale da non arrecarsi vicendevolmente fastidio.

6.5 Tutela dei dati personali

Il cittadino ha diritto al rispetto ed alla tutela dei dati personali e sensibili come previsto dalla Legge vigente. Inoltre il rispetto del diritto di tutela dei dati personali e sensibili deve informare il comportamento degli operatori, l'articolazione degli spazi, la gestione dei servizi, la disposizione degli arredi; a tale scopo sarebbe importante prevedere una più riservata gestione della coda al Banco Prestiti.

6.6 Variazione tariffe e more

Le tariffe e l'entità delle more per ritardata consegna possono essere variate con deliberazione della Giunta Comunale nel periodo di vigenza della Carta Dei Servizi. La Biblioteca ne darà adeguata comunicazione ai cittadini.

6.7 Contenzioso

Eventuali inadempienze rispetto al contenuto di questa Carta potranno essere fatte presenti in prima istanza al Direttore della Biblioteca, successivamente all'Assessore alla Cultura e al Sindaco.

6.8 Diffusione della Carta dei Servizi

E' compito dell'Amministrazione Comunale promuovere la diffusione della Carta dei Servizi secondo le modalità che ritiene opportune.

**ALLEGATO 1 alla Carta dei Servizi Biblioteca Civica di Cavallermaggiore
approvata con D.G.C. n. 16 del 20 febbraio 2012**

CRITERIO PER L'ELEZIONE DEI RAPPRESENTANTI DEI LETTORI

Come previsto dall'art. 6 del Regolamento della Biblioteca Civica fanno parte del Consiglio di Biblioteca due rappresentanti dei lettori di cui uno personifica gli utenti adulti e l'altro gli utenti la cui fascia d'età è compresa fra i 14 e i 16 anni compiuti.

L'elezione avviene secondo le seguenti modalità:

- *sessanta giorni antecedenti la scadenza del mandato amministrativo il Presidente del Consiglio di Biblioteca ed il Direttore informano gli iscritti al prestito tramite il sito della Biblioteca, i giornali locali ed una puntuale campagna d'informazione, della possibilità di candidarsi quali rappresentanti dei lettori.*
- *Per trenta giorni gli interessati possono dare la propria disponibilità comunicando i loro dati al Presidente del Consiglio di Biblioteca, al Direttore o alla dipendente comunale addetta al prestito.*
- *Decorso tale termine si procede per i restanti trenta giorni alla votazione dei candidati. Tutti gli iscritti al prestito possono esprimere la propria preferenza indicando un solo candidato. Un'apposita urna, posizionata all'interno della Biblioteca, raccoglierà le intenzioni di voto di ogni lettore. Trascorsi i trenta giorni la Commissione elettorale, composta dall' Assessore alla Cultura, dal Presidente del Consiglio di Biblioteca e dal Direttore, provvede allo spoglio delle schede, redige un verbale delle operazioni e rende pubblici i risultati.*

Risultano eletti i candidati che hanno riscosso più voti. A parità di voti verrà nominato il candidato più giovane. Coloro che non si rendono più disponibili a ricoprire la carica saranno surrogati, con nomina automatica, dai candidati primi esclusi. I candidati eletti faranno parte del nuovo Consiglio della Biblioteca per tutta la durata dello stesso.