

BIBLIOTECA "G. EROLI" - NARNI

Carta dei Servizi

I principi generali della Biblioteca "G. Erosi" e della sua missione sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche* pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, nel *Comunicato di Leuven* dell'agosto 1998 per le biblioteche dell'Unione Europea.

I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari (minoranze linguistiche, anziani, disabili, detenuti). Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Accessibilità

I servizi sono erogati secondo i principi di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità e nel rispetto delle normative regionali. La Biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa regione e tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. Si è provveduto alla eliminazione delle barriere architettoniche nella sala studio.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi della Biblioteca comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto.

La pluralità di servizi nell'area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti sono orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che si intende incoraggiare.

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

Partecipazione e trasparenza

La biblioteca "G. Erosi" promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca "G. Erosi" 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 del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede

La biblioteca "G. Erosi" ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile trovandosi al piano terra del Palazzo Erosi. La sala studio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).

Altri servizi sul territorio sono organizzati per coloro che non possono fisicamente frequentarla: si effettua il prestito interbibliotecario tra le Biblioteche del Servizio Bibliotecario Nazionale, e la riproduzione digitale delle risorse nei limiti consentiti dalla legge.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Sono *utili indicatori* della adeguatezza dalla raccolta ai bisogni presunti della comunità di riferimento:

il numero di volumi per abitante: la biblioteca raccoglie 26.000 volumi per 20.000 abitanti

il numero di periodici correnti per abitante: 0,003 (60 periodici sono correntemente aggiornati tramite abbonamento)

Il numero documenti sonori, video, multimediali per abitante: 0,02 (la Biblioteca possiede 400 documenti audiovisivi tra VHS e DVD)

acquisti annui per abitante: 0,05 (la Biblioteca acquista circa 1.000 volumi l'anno)

percentuale di documenti a scaffale aperto sul totale dei documenti posseduti: 100%

rapporto unità catalogate/unità possedute 100%

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, 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 dalla Biblioteca, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che la biblioteca "G. Erolì" 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.

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.

La Biblioteca "G. Erolì" fa parte del polo della Regione Umbria del Servizio Bibliotecario Nazionale, instaura inoltre rapporti con le Biblioteche di entri diversi presenti e attive sul territorio.

Servizi

Lettura e consultazione

La biblioteca "G. Erolì" 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.

Organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispone, organizza in particolare sale di lettura e di consultazione, una collezione di periodici, di audiovisivi e di documentazione digitale locale e remota.

L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata rappresentano il modo particolare in cui la Biblioteca "G. Erolì" si propone come mediateca.

Tutti gli utenti hanno diritto al servizio di assistenza, la ricerca dei volumi in possesso della Biblioteca sono in gran parte catalogati e l'informazione bibliografica è rintracciabile attraverso il portale del Servizio Bibliotecario Nazionale, per i fondi non ancora informatizzati sono presenti cataloghi cartacei che rendono comunque possibile l'accesso ai volumi. L'assistenza qualificata garantisce l'utilizzo dei cataloghi e accompagna gli utenti nella ricerca bibliografica, i volumi sono conservati nei locali di deposito non accessibili al pubblico ma il materiale bibliografico è facilmente rintracciabile dai cataloghi. L'accesso al materiale in deposito è possibile dietro richiesta di consultazione. Gli orari di consultazione sono quelli di apertura al pubblico, non ci sono limitazioni allo studio con libri propri.

Indicatori:

Indicatore di efficienza degli acquisti: i fondi correnti della Biblioteca sono correntemente aggiornati e resi disponibili al pubblico subito dopo essere stati catalogati.

Indicatore di efficacia della raccolta: periodicamente sono analizzati di dati di accesso alla Biblioteca e richiesta dei volumi disponibili, l'utenza è costituita prevalentemente da studenti degli istituti di formazione di secondo grado oltre che universitari o di alta specializzazione.

Indicatore di efficacia del servizio: l'utenza annua si prevede in aumento in relazione alla più regolare apertura della Biblioteca e della disponibilità di personale specializzato.

Servizio di prestito

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata può comportare l'esclusione dal servizio di prestito o il risarcimento della perdita subita.

La durata del prestito è stabilita in un mese e può riguardare un volume per volta. Se necessario è possibile rinnovare il prestito per una settimana e ripetere la richiesta ogni volta che ce ne sia bisogno. In orari diversi da quelli di apertura al pubblico la restituzione può avvenire contattando direttamente il presidente o il personale della Biblioteca. Eventuali ritardi nella consegna o nella richiesta di rinnovo sarà segnalata con un sollecito.

Servizi di consegna a domicilio sono organizzati per utenti costretti a casa. Ospedali, case di riposo, carceri e altri istituti sono serviti dalla biblioteca non solo per il prestito dei libri, ma anche per servizi di informazioni.

Indicatori

Libri prestati/libri disponibili: sul totale dei libri in possesso della Biblioteca, la maggior parte sono disponibili al prestito. I volumi di particolare pregio relativi alla storia locale sono destinati alla sola consultazione in sala.

Incremento annuo di prestiti: i volumi concessi in prestito a biblioteche o ad utenti ammontano a circa 100 l'anno.

Incremento annuo di utenti: si prevede un incremento annuo degli utenti di circa il 10%

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

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

Indicatori di efficienza:

Il tempo di attesa per l'ottenimento del documento è minimo e legato all'inserimento nel sistema di gestione del prestito dei dati relativi al volume richiesto e all'utente richiedente.

Sono stati stipulati accordi specifici tra le Biblioteche del territorio che rendono il servizio di prestito interbibliotecario agile e veloce e offrono garanzie per la sicurezza dei volumi.

Le richieste vanno presentate tramite mail o contattando direttamente la Biblioteca negli orari di apertura della Biblioteca. Non sono previste spese di prestito, è eventualmente contemplato un regime di reciprocità gratuita per i volumi che vanno richiesti spedizione postale.

Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia, scannerizzazione, hardcopy ecc.) è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

Sono esclusi dal servizio i volumi antichi che possono subire danni dal processo di riproduzione digitale. La riproduzione è possibile soltanto nel rispetto delle leggi su diritto d'autore ed è disponibile dietro la compilazione di un apposito modulo di richiesta fornito dal personale della biblioteca. I tempi del servizio di riproduzione variano a seconda degli impegni della Biblioteca e della quantità di scatti che sono richiesti. Si prevede un rimborso per le spese di esecuzione della riproduzione pari a 0,5 euro a scatto.

Servizio di informazione

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 fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la biblioteca si è dotata dell'apparato bibliografico adeguato e delle banche dati del Servizio Bibliotecario Nazionale.

I cataloghi automatizzati e i collegamenti Internet a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti, ovvero mediante richiesta inoltrata per telefono o per posta elettronica.

Indicatori

Indicatori di efficacia: le richieste di accesso alla biblioteca e di richiesta di informazione sui volumi della Biblioteca si aggirano intorno alle 100 richieste l'anno, la richiesta di riproduzione digitale, nel rispetto delle leggi sul diritto d'autore e sulla conservazione dei libri antichi, segue grosso modo l'andamento degli accessi in biblioteca. Oltre a ciò c'è da contare l'utilizzazione che di tali biblioteche viene fatta dai ricercatori interni, che è piuttosto frequente.

Servizi telematici e multimediali

La biblioteca "G. Erolì" rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disk, videocassette, cd-rom). Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (cd-rom, banche dati) o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito.

Chiunque può accedere a questo tipo di documenti, l'assistenza del personale della Biblioteca è garantita a chiunque ne faccia richiesta, non ci sono limitazioni per i minori che vengono accompagnati nella consultazione del materiale dal personale della Biblioteca, non è permessa la riproduzione del materiale sonoro né il prestito.

Il personale è a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti.

I documenti su supporto digitale sono disponibili presso la Biblioteca diocesana attraverso due postazioni.

Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca "G. Erolì" organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola.

Indicatori:

Un fondo librario è dedicato alla fascia di utenza più giovane, dalla prima infanzia alla maturità, con testi che partono da quelli inseriti nel progetto "Nati per leggere" fino alla fascia di età definita "young adult".

Documentazione locale

La biblioteca "G. Erolì" cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

Il fondo locale raccoglie pubblicazioni relative non solo al territorio di Narni, ma anche alla Provincia e alla Regione, riguardanti la storia, la società, l'economia e il patrimonio culturale materiale e immateriale. Del fondo locale fanno parte anche le pergamene e la fototeca, che si riferiscono al territorio narnese.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca "G. Erolì" è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza, la lettura, l'informazione, 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 saperi diversi.

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

Produce pubblicazioni, guide, manuali, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio della Biblioteca "G. Erolì" hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento;

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 le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- 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

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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 verbalmente, per iscritto o spedito per posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine prefissato. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale 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 e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

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

Informazione e partecipazione

Con periodicità prefissata, 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 in un tempo stabilito.

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

La biblioteca pubblica annualmente:

1. il proprio bilancio di previsione;
2. il proprio piano esecutivo di gestione;
3. i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta;
4. i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
5. il conto consuntivo del precedente esercizio;
6. l. eventuale piano di sviluppo delle raccolte.