

# BIBLIOTECA "G. EROLI" - NARNI

## Carta dei Servizi

### **PREMESSA**

#### ***Che cos' è la carta dei servizi***

È lo strumento fondamentale, previsto dal Regolamento che ne definisce i tratti e le finalità essenziali, che regola i rapporti fra Servizio e utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti. Individua i principi, le regole gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di efficacia ed economicità

#### ***Finalità e missioni della biblioteca "Giovanni Erolì"***

I principi generale della Biblioteca "Giovanni Erolì" 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.

La biblioteca pubblica è un istituto che 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, 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.

I servizi della Biblioteca "G.Erolì" 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).

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

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

#### ***Accessibilità***

L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito. Possono iscriversi in biblioteca tutti i domiciliati nel comune di Narni ed i residenti in tutta l'Umbria. I servizi sono erogati secondo i principi di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità e nel rispetto delle normative regionali. Per usufruire di alcuni servizi è necessaria l'iscrizione.

La Biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa regione e tenendo conto dell'offerta globale del territorio..

## ***Orari di apertura***

La biblioteca "Giovanni Erolì" segue due tipi di orari:

### **ORARIO INVERNALE**

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

### **ORARIO ESTIVO**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00

La struttura rimane chiusa per almeno tre settimane nel mese di agosto per lavori di inventariazione del posseduto e nei festivi.

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. Erolì" 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. Erolì" 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 "Giovanni Erolì" ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile trovandosi al piano terra del Palazzo Erolì. 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, 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.

### **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 "Giovanni Erolì" fa parte del polo della Regione Umbria del Servizio Bibliotecario Nazionale, instaura inoltre rapporti con le Biblioteche di enti diversi presenti e attive sul territorio.

## ***Servizi***

### **Letture e consultazione**

La biblioteca "Giovanni 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, postazioni dotate di pc e connessione internet.

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.

Il materiale disponibile è tutto esposto a scaffale aperto e una bibliotecaria è sempre disponibile per il servizio di reference e pronta a rispondere ad ogni esigenza nel più breve tempo possibile.

### **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 tre volumi per volta. Se necessario è possibile prorogare il prestito per 15 giorni e ripetere la richiesta ogni volta che ce ne sia bisogno. La restituzione, di norma, non può avvenire in orari diversi da quelli di apertura al pubblico. 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.

### **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.

I tempi di attesa dipendono dal sistema utilizzato per la spedizione.

Nel nostro caso le spedizioni avvengono tramite ufficio del protocollo del comune di Narni.

Le richieste di prestito interbibliotecario vengono gestite nell'immediato e tutti gli utenti iscritti con regolare tessera e residenti nella provincia possono usufruire del servizio.

Da parte nostra operiamo in regime di reciprocità gratuita. Le richieste possono essere fatte recandosi in biblioteca o tramite e-mail.

### **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 per cui è stato fissato un limite massimo oltre il quale non è consentita la riproduzione, in qualsiasi forma, di un'opera protetta da copyright.

Non può essere fotocopiato più del 15 % di ogni volume o fascicolo, escluse le pagine pubblicitarie.

Per il servizio ci si può rivolgere direttamente alle bibliotecarie ed è necessario fornire la carta.

### **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.

### **Servizi per bambini e ragazzi**

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca "Giovanni 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.

La sezione bambini e ragazzi, dislocata in un apposito spazio, è suddivisa in due sale: la prima sala è dotata di scaffali bassi rivolti alla fascia d'età 0-6. Vetrine espositive e tematiche sono a disposizione degli utenti con tanti consigli di lettura.

Un'altra sala è dedicata alla narrativa, alle discipline e alla fascia "young adult".

Laboratori, letture e attività vengono organizzate periodicamente.

### **Documentazione locale**

La biblioteca "Giovanni 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.

Tutta la documentazione locale, che si trova in un' apposita sezione, è esclusa dal prestito e dè disponibile per sola consultazione interna.

È presente anche un carteggio Erolì.

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

La biblioteca "Giovanni 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.

### **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.