

LA CARTA SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SILVI

(Approvata con deliberazione di Giunta comunale n° 254 del 24/12/2024)



La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Silvi descrive gli standard qualitativi nell'erogazione dei servizi e contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

Vuole essere uno strumento di informazione con l'obiettivo di migliorare il servizio bibliotecario comunale attraverso una maggiore partecipazione dei lettori e delle lettrici che la frequentano.

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi generali della biblioteca pubblica e della sua missione sono definiti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), nel nuovo Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche e nel Manifesto IFLA per Internet.

La Biblioteca comunale di Silvi (TE) si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

Uguaglianza

La Biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, grado di istruzione e condizione sociale.

I servizi della Biblioteca vengono erogati secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

La Biblioteca offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che a essa si rivolgano, con delle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Accessibilità

È impegno costante della Biblioteca eliminare qualsiasi ostacolo all'accessibilità (barriere architettoniche, ideologiche etc.).

Efficienza, efficacia e trasparenza. Misurazione e comunicazione

La Biblioteca ispira il proprio funzionamento a criteri di efficienza, ottimizzando le risorse disponibili, e di efficacia, ottenendo risultati adeguati ai bisogni dell'utenza.

I servizi vengono erogati ispirandosi alle regole di buon funzionamento, garantendo continuità e regolarità.

La Biblioteca assicura impegno, disponibilità e collaborazione del personale, semplificazione delle procedure e linguaggio accessibile a tutti gli utenti.

Inoltre, assicura la piena informazione agli utenti sulle attività svolte, sui servizi predisposti e sulle loro modalità di utilizzazione. In particolare:

- ✚ mette a disposizione del pubblico il Regolamento;
- ✚ predispone la presente "Carta dei Servizi", con la quale sono spiegate ed illustrate le condizioni e le modalità di accesso ai servizi bibliotecari.

La Biblioteca comunica, con tempestivi avvisi, tutte le variazioni e novità intervenute

successivamente.

Gentilezza

La Biblioteca di Silvi non è solo luogo di studio ma anche presidio di Pace e Gentilezza. Assicura un trattamento cortese e rispettoso di tutti gli utenti.

Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni.

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Biblioteca Comunale di Silvi
Viale Tevere snc, 64028 Silvi (TE)
email: biblioteca@comune.silvi.te.it

Recapiti telefonici:

- + Informazioni e servizi all'utenza: 0859357388
- + Direzione: 0859357391

Sito web: https://www.comune.silvi.te.it/it/organizational_unit/biblioteca

Instagram: @biblioteca_silvi

Facebook: Biblioteca Comunale Silvi

Catalogo on line: bibliotecasilvi.tlm4.it/webopac/main.asp

Giorni dell'anno in cui è prevista la chiusura: 1° Gennaio, 6 gennaio, Santa Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1° maggio, 29 maggio (Santo Patrono), 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8, 25 e 26 Dicembre, fatta eccezione per le aperture straordinarie in occasione di particolari eventi o iniziative a livello locale e/o nazionale

Natura giuridica istituzionale: Pubblica

Tipo di gestione: diretta

Anno di istituzione: 1978

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La Biblioteca si estende per ca 200 mq dislocati su un unico piano, con un equilibrio fra spazi uffici e servizi al pubblico, sale di lettura individuale e/o per attività di gruppo, servizi speciali di consultazione.

Sono a disposizione degli utenti n. 40 posti a sedere, due sale lettura e studio e due sale dedicate a bambini e ragazzi.

La biblioteca dispone altresì di una estesa corte esterna, denominata Biblioparco, che funge da Sala Lettura all'aperto e da luogo per la realizzazione di eventi per la promozione della lettura e della biblioteca (rassegne letterarie, cinematografiche, corsi, ecc).

Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Raccolte Documentarie

La Biblioteca ha un patrimonio librario e documentario, costantemente aggiornato,

articolato in varie sezioni tematiche e/o rivolte a utenti con particolari esigenze.

La Biblioteca pone a disposizione degli utenti i seguenti cataloghi bibliografici:

-  catalogo generale alfabetico per Autori e Titoli;
-  catalogo generale alfabetico per Soggetti.

Il catalogo on line della biblioteca può essere consultato al seguente indirizzo:
bibliotecasilvi.tlm4.it/webopac/main.asp

Accesso e iscrizione

La Biblioteca Comunale è aperta a tutti e si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni di orario, le chiusure e le aperture straordinarie tramite la segnaletica in sede, il sito internet del Comune di Silvi (TE) e sui canali social propri della biblioteca. In condizioni particolari e/o per ragioni di sicurezza è previsto l'accesso contingentato.

Iscrizione

Ogni cittadino italiano e straniero può iscriversi gratuitamente e senza vincoli di età alla Biblioteca compilando un modulo d'iscrizione e presentando un valido documento di identità (carta d'identità, passaporto, patente o permesso di soggiorno).

Per i minorenni l'iscrizione deve essere effettuata dai genitori.

L'iscritto deve comunicare tempestivamente eventuali variazioni di domicilio o di telefono alla Biblioteca.

I dati richiesti agli utenti, così come previsto dalla legge 196/2003 "tutela dei dati personali" e dal Regolamento U.E. 2016/679 (GDPR), sono utilizzati ai soli fini della gestione del servizio o di informazione delle iniziative a esso relative. La sottoscrizione del modulo di richiesta di iscrizione costituisce consenso a tale utilizzo dei dati personali. Nessun dato fornito viene comunicato o diffuso ad altro soggetto pubblico o privato, fatti salvi i casi espressamente previsti dalla legge.

L'iscrizione alla biblioteca ha durata illimitata.

Servizi

I servizi della Biblioteca Comunale di Silvi (TE) sono tutti gratuiti.

Assistenza al pubblico (Reference)

Il *reference* è un'attività fondamentale per la Biblioteca in quanto costituisce il primo contatto con gli utenti attraverso l'accoglienza, la consulenza e l'informazione bibliografica, la distribuzione del materiale librario ed il prestito librario.

Esso consiste nell'assistenza diretta del personale per:

- + Iscrivere nuovi utenti;
- + Orientare sui servizi offerti e sulle modalità di utilizzo;
- + Indirizzare alla consultazione;
- + Assistere nelle ricerche bibliografiche e di documenti su vari supporti;
- + Attivare il prestito breve, ordinario, interbibliotecario ed il servizio "desiderata";

Assistenza on-line (Reference on-line)

È il servizio di consultazione da remoto che permette di essere aggiornati sulla situazione dei propri prestiti, prenotazioni e proroghe telefonicamente o attraverso la casella di posta elettronica della Biblioteca: biblioteca @comune.silvi.te.it

Consulenza bibliografica

La Biblioteca presta particolare attenzione ai servizi di informazione bibliografica e assistenza alla consultazione del catalogo, utilizzando a favore del pubblico le strumentazioni e le tecnologie più opportune, anche di tipo informatico e telematico.

Il catalogo è direttamente accessibile da parte degli utenti.

Lettura e studio

Gli utenti possono utilizzare i posti disponibili nelle sale per lettura, attività di studio e ricerche personali.

È consentito l'uso del proprio pc collegandosi alla rete elettrica e al sistema wi-fi.

Consultazione

Sono liberamente consultabili:

- + il catalogo della biblioteca;
- + le opere poste sugli scaffali aperti in sala lettura.

Terminata la consultazione, gli utenti devono consegnare al personale in reception i volumi prelevati dagli scaffali;

- + I documenti conservati in scaffali chiusi o nei depositi devono essere richiesti al personale.

È consentita la lettura e la consultazione di materiale proprio, qualora non ostacoli la lettura e la consultazione di materiale della Biblioteca.

Sono esclusi dalla consultazione tutti i materiali non inventariati, non bollati, né numerati;

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione e a riacquistarli nel caso in cui danni o atti di negligenza ne compromettano significativamente l'integrità.

L'utente non può uscire dalla Biblioteca prima di avere restituito il materiale richiesto in consultazione.

Prestiti

Il prestito è un servizio gratuito assicurato dalla Biblioteca a tutti i cittadini.

Gli utenti minorenni per ricevere volumi in prestito esterno ordinario devono far firmare la richiesta da un genitore o chi ne fa le veci.

L'utente che riceve un'opera in prestito deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale della Biblioteca le mancanze o i guasti in essa riscontrati.

Il prestito è personale e l'utente è responsabile della buona conservazione del materiale preso in prestito.

È vietato un nuovo prestito fino a quando non siano stati restituiti tutti i volumi ricevuti precedentemente.

Non sono applicate sanzioni pecuniarie per i ritardi.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto, comporta il ricevimento di un sollecito: esso sarà dapprima telefonico e via mail e successivamente per raccomandata A/R e/o PEC con espressi i termini per la consegna. A seguito del sollecito per raccomandata A/R e/o PEC, la mancata restituzione comporta l'esclusione dal servizio di prestito esterno ordinario, finché non sarà restituito il materiale prestato oppure attraverso risarcimento con l'acquisto a spese dell'utente.

La Biblioteca mette a disposizione il proprio patrimonio documentale per:

-  Prestito esterno ordinario – Possono essere prestati massimo 2 volumi per un tempo massimo di 30 giorni.

Il prestito può essere rinnovato per altri 15 giorni se alla scadenza il libro non è stato richiesto e/o prenotato da altri utenti. Questa operazione può essere effettuata il giorno prima della scadenza;

-  Prestito interbibliotecario (ILL) – I libri non presenti nel Catalogo della Biblioteca possono essere richiesti a biblioteche terze – italiane ed estere - in regime di reciprocità in numero massimo di 3, attraverso una delle seguenti modalità:

- compilando appositi moduli e consegnandoli al servizio di reference,
- inviando una e-mail.

La Biblioteca si impegna ad avviare la procedura del prestito entro 6 giorni lavorativi.

La consegna dei libri dipende dai tempi postali.

Esclusione dal prestito

Tutte le opere in biblioteca possono essere date in prestito esclusi:

- + Dizionari, enciclopedie, atlanti;
- + Periodici;
- + Opere per le quali i donatori abbiano vietato il prestito;
- + Volumi di particolare valore;
- + Volumi e opuscoli appartenenti alla Sezione Locale;
- + Testi dei quali sia posseduta una sola copia in Biblioteca.

Servizi per bambini e ragazzi

La Biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, da zero a quattordici anni, ai loro genitori e agli educatori.

I servizi offrono la massima accessibilità al fine di promuovere la creatività, l'autonomia di scelta, lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive di bambini e ragazzi.

I bibliotecari acquistano le più qualificate proposte editoriali e sono disponibili per orientare i giovani utenti nelle scelte di lettura, consultazione e prestito, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni.

I bambini e i ragazzi possono iscriversi al servizio di prestito, previa autorizzazione di un genitore o di chi ne fa le veci. I genitori sono responsabili del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

La Biblioteca cura iniziative di promozione e predispone suggerimenti di lettura, attua progetti in collaborazione con le scuole del territorio e accoglie, su prenotazione, classi e gruppi per visite guidate.

Ai bambini più piccoli all'interno della biblioteca è dedicato uno spazio.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi della Sezione ragazzi sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.

Fondo locale

La Biblioteca 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.

Emeroteca

L'emoteca offre la consultazione gratuita di quotidiani, periodici e riviste correnti.

Servizio wi-fi e Internet

Il servizio di accesso a Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.

La Biblioteca offre a tutti, gratuitamente, l'accesso al servizio di connessione a Internet in modalità wi-fi. Per navigare in Internet con dispositivi propri e/o con eventuali postazioni fisse è necessario iscriversi al servizio presentando un documento di identità in corso di validità e firmando un modulo di accettazione del regolamento; ai minori è richiesto il consenso di un genitore o di chi detiene la responsabilità genitoriale e la fotocopia di un documento del genitore in corso di validità.

L'utilizzo della rete wi-fi della Biblioteca avverrà tramite password fornita dai bibliotecari.

L'uso delle postazioni Internet è individuale.

In considerazione delle caratteristiche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

Non è consentito utilizzare chiavi USB né svolgere operazioni che modifichino o compromettano la regolare operatività della rete o delle configurazioni software o hardware, visitare siti Internet che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti.

Il mancato rispetto anche di una soltanto delle condizioni previste per l'accreditamento e il corretto utilizzo di Internet può comportare l'interruzione della sessione e l'esclusione dal servizio.

Fotocopie e stampe

La Biblioteca Comunale di Silvi non effettua servizio di fotocopiatrice.

Le riproduzioni fotografiche sono possibili, in caso di comprovata necessità di studio, su richiesta da presentare al Responsabile della Biblioteca indicando le opere da riprodurre. Il Responsabile della Biblioteca rilascia il permesso a condizione che:

-  Il materiale non venga danneggiato;
-  La riproduzione avvenga nei locali della Biblioteca;
-  Non venga usato il flash.

Servizi online

Tutti gli utenti possono, consultando:

Sito web https://www.comune.silvi.te.it/it/organizational_unit/biblioteca

Instagram: @biblioteca_silvi

Facebook: Biblioteca Comunale Silvi

- + avere informazioni dettagliate e aggiornate su orari, servizi, procedure e contatti;
- + essere aggiornati sulle iniziative promosse dalla Biblioteca, sui corsi attivati e su tutti gli eventi culturali.

Suggerimenti e reclami

In Biblioteca sono previste procedure di reclamo circa la mancata applicazione dei principi sanciti dal Regolamento e di ricorso dell'utente verso provvedimenti che li riguardano.

Il reclamo o il ricorso, formulati per iscritto, attraverso il fac-simile del modulo disponibile nella biblioteca, devono essere inviati al Responsabile della Biblioteca.

Tutti gli utenti della Biblioteca possono presentare suggerimenti e indicazioni per l'acquisizione di libri, documenti e strumenti informativi non posseduti dalla Biblioteca.

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- + finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, 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;
- + assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- + rispettare le regole della biblioteca e le scadenze stabilite;
- + rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, di mangiar e di parlare al telefono, togliere la suoneria ai telefoni cellulari;
- + rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- + essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

L'utente che non rispetterà quanto riportato nella presente Carta dei servizi, sarà richiamato formalmente dalla Direzione e, se recidivo, potrà essere allontanato temporaneamente o permanentemente dalla Biblioteca anche con provvedimento scritto.

I doveri dell'amministrazione si traducono in diritti degli utenti, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente in diritti della comunità.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Rapporto con gli utenti – Il personale della Biblioteca è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio, altresì è obbligato a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Diritto alla riservatezza – Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio bibliotecario percepita dagli utenti è condizionata da diversi fattori quali: capacità comunicative, disponibilità all'ascolto, professionalità del personale e tempi di attesa.

La Biblioteca si impegna a fissare i requisiti minimi del servizio, direttamente rilevabili dagli utenti, secondo la seguente tempistica:

ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA	TEMPO REALE
PRESTITO	TEMPO REALE
PRENOTAZIONE DOCUMENTI	TEMPO REALE
ISCRIZIONE SERVIZIO INTERNET E WIFI	TEMPO REALE
PREAVVISO CHIUSURA SEDE	2 GIORNI LAVORATIVI SALVO SITUAZIONI DI EMERGENZA
RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI	15 GIORNI LAVORATIVI
MESSA A DISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI CONTENUTI IN DEPOSITO	2/3 GIORNI LAVORATIVI
TEMPO DI CONSULTAZIONE DI UN QUOTIDIANO O PERIODICO	60 MINUTI
DURATA PRESTITO	30 GIORNI