

G.C. n. 102 del 21.07.17

OGGETTO: INTERVENTI NEL CAMPO DELLA CULTURA - BIBLIOTECA CIVICA "A. SASSO" – APPROVAZIONE AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI.

(Carta servizi – aggiornamento - 2017)

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO:

- che con deliberazione di G.C. n. 15 del 09.11.12 è stata approvata la carta dei servizi della Biblioteca civica "A. Sasso" ;

- che con deliberazione di C.C. n. 61 del 06.11.14 è stato modificato il regolamento della Biblioteca civica "A. Sasso" introducendo, tra l'altro la presenza di alcuni nuovi servizi e modificandone alcune già esistenti;

PRESA VISIONE dell'art. 31 del regolamento Biblioteca civica che prevede che la carta dei servizi debba essere "periodicamente aggiornata per adeguarla sia alle esigenze degli utenti sia alle condizioni organizzative delle strutture di servizio";

CONSIDERATO pertanto necessario, alla luce di quanto sopra, provvedere all'approvazione dell'aggiornamento della carta dei servizi della Biblioteca civica "A. Sasso", la cui bozza si allega alla presente per formarne parte integrante e sostanziale;

ACQUISITI in ordine alla proposta in esame, ai sensi dell'art. 49 del D.L.vo 18.08.00, n. 267, i pareri di regolarità tecnica e contabile che si allegano alla presente;

VISTA la deliberazione di C. C. n. 48 del 28.08.14 con la quale è stato approvato il Bilancio di previsione 2014;

VISTA la deliberazione di G.C. n. 108 del 28.08.14 riguardante l'assegnazione definitiva dei capitoli ai vari Responsabili di Area;

VISTO lo Statuto Comunale;

VISTO il vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

VISTO il D.L.vo 18.08.00, n. 267;

Ad unanimità di voti favorevoli legalmente espressi:

DELIBERA

- 1) - Di approvare, per le motivazioni di cui in narrativa, l'allegata bozza della Carta dei servizi della Biblioteca civica "A. Sasso", aggiornata in seguito alla deliberazione di C.C. n. 61 del 06.11.14 "Modifica Regolamento Biblioteca civica";
- 2) - di dichiarare, con unanime e separata votazione, espressa nei modi e forme di legge, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 – comma 4 – del D. L.vo 18.08.00, n. 267;
- 3) - di dare atto che la presente deliberazione non è soggetta a controllo ai sensi dell'art. 9 – comma 2 – della Legge Costituzionale 18.10.01, n. 3;
- 4) – di comunicare l'adozione del presente provvedimento ai capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D.L.vo 18.08.00, n. 267.

Comune di Ceriale - Provincia di Savona

Biblioteca Civica



Comune di Ceriale



Biblioteca Civica
Agostino Sasso

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale
n. 102 del 21.07.2017
in attuazione dell'art. 31 del Regolamento della Biblioteca
Civica "A. Sasso"

1. IDENTIFICAZIONE DELL'ISTITUZIONE

INDIRIZZO

Biblioteca Civica "Agostino Sasso" di Ceriale,
Via Romana n.36 - 17023 Ceriale (SV).

TELEFONO: 0182.919406

FAX: 0182.919408

EMAIL: biblioteca@comune.ceriale.sv.it

INDIRIZZO INTERNET: www.ceriale.gov.it - Il Territorio - Biblioteca Agostino Sasso.

PAGINA FB / MESSENGER: Biblioteca "Agostino Sasso" Ceriale.

CATALOGO: www.catologobibliotecheliguri.it

Orario di apertura:

- ✚ martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00;
- ✚ mercoledì, venerdì e sabato dalle 9.00 alle 13.00.

2. LA BIBLIOTECA

La Biblioteca Civica "Agostino Sasso" è un'istituzione operante a Ceriale dal 1982 ed è attualmente dotata di un importante eterogeneo patrimonio librario, nonché di altre tipologie di beni non librari quali CD-Rom, dischi in vinile e videocassette.

All'interno della Biblioteca è possibile trovare una fornita emeroteca costituita dalle più importanti riviste settimanali e mensili oltre che dai principali quotidiani locali.

Il bacino di utenza della biblioteca è costituito non solo dai cerialesi bensì dai numerosi turisti che ogni anno trascorrono qui le loro vacanze e da persone provenienti da diversi Comuni limitrofi.

Tale notevole afflusso è dovuto in particolare alla varietà e qualità del patrimonio librario posseduto ed alla sua facile fruibilità, in considerazione soprattutto della buona ubicazione della sede e della sua organizzazione interna.

La biblioteca fa parte del polo regionale ligure del Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN). Accanto all'attività istituzionale, la biblioteca svolge numerose attività collaterali quali animazione per bambini ed adulti, conferenze, dibattiti, mostre, ecc.

All'aspetto preminentemente culturale dell'attività della biblioteca si affianca da tempo quello sociale, essendo la stessa un punto di incontro per persone di diverse età, opinioni, esperienze di vita e bagaglio culturale.

3. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene emessa in accordo alla Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed all'art. 11 del D.Lgs. 286/99 "Qualità dei Servizi Pubblici".

La Carta dei servizi della Biblioteca Civica di Ceriale descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca e rappresenta l'impegno scritto che questa assume con i suoi utenti.

La Carta dei Servizi è stata predisposta come:

- ✚ strumento di informazione agli utenti, in quanto fornisce informazioni sul servizio bibliotecario, sulla struttura di organizzazione della biblioteca e garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- ✚ strumento di partecipazione in quanto garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti; garantisce le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- ✚ strumento di tutela in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami; garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami;
- ✚ documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati;

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- ✚ presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;
- ✚ divulgazione dei principali servizi offerti;
- ✚ definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni e impegno al miglioramento.
- ✚ descrizione dei diritti e doveri degli utenti;

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata e modificata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

4. I PRINCIPI GENERALI

I principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA, nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche* e nel *Comunicato di Leuven dell'agosto 1998* emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche 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.

La biblioteca pubblica costituisce un servizio di base la cui titolarità è in capo all'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

Agenzia di informazione e di educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

Partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscaltà generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

5. I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 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 sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

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

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, da introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

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

5.2 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

5.3 Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

5.4 Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale. La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione. La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

5.5 Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, 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.

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

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

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

5.6 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 del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di

soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

5.7 Principali riferimenti normativi

- Direttiva 20 dicembre 2006 del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione "Per una Pubblica Amministrazione di qualità";
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica - 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- D.P.R. 28/12/2000 n. 445 - "Testo unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 - Capo III - Art. 11 - Qualità dei servizi pubblici e *Carta dei Servizi*;
- D.Lgs. 19 settembre 1994 - n. 626 - Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro;
- Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche (1994);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

6.

LA MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

L'Amministrazione comunale attraverso la Biblioteca Civica si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✚ reperire, acquisire, ordinare, catalogare, conservare, tutelare e garantire l'uso pubblico di opere a stampa, dattiloscritte, manoscritte, periodici, documenti d'archivio e di vario genere ivi compresi quelli audiovisivi e su supporti informatici;
- ✚ mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento;
- ✚ costituire un patrimonio di documentazione, il più possibile completo, sulla storia e sulla realtà della Città di Ceriale e della Liguria;
- ✚ favorire le attività di ricerca e valorizzazione del proprio patrimonio e promuovere gli interessi culturali della comunità organizzando, anche in collaborazione con altri enti e associazioni, un programma di attività culturali (mostre, letture, conferenze, presentazione di libri, dibattiti, ecc.);
- ✚ rispettare leggi, norme e regolamenti;
- ✚ promuovere l'uso delle proprie raccolte attraverso i servizi di informazione, la consultazione in sede, il prestito del materiale e la guida all'utilizzo della Biblioteca;
- ✚ monitorare i servizi;
- ✚ rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I servizi e i relativi indicatori";
- ✚ cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione della Provincia di Savona e con le biblioteche italiane e straniere per garantire un maggiore accesso

all'informazione e un servizio di prestito, sia locale che interbibliotecario, regionale, nazionale ed estero;

- # mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza;
- # attivare strategie per avvicinare i ragazzi al libro e alla cultura, favorendo anche ricerche individuali e scolastiche;
- # costituire una sezione di opere in lingue straniere allo scopo di favorire la conoscenza delle culture e delle lingue;
- # garantire un servizio di informazione bibliografica anche attraverso collegamenti con banche dati online;
- # garantire il libero accesso ad internet e a programmi informatici di base (Word, Excel, Power Point);

7.

L'ORGANIZZAZIONE

7.1 Organi

La titolarità della gestione della Biblioteca Civica "Agostino Sasso" è in capo al **Comune di Ceriale**, che la amministra tenendo conto delle esigenze specifiche locali e delle disposizioni stabilite dalla normativa in materia. In particolare il Comune, con l'ausilio dei rispettivi Servizi, gestisce le strutture, le infrastrutture, le risorse umane e finanziarie. L'attività della Biblioteca è disciplinata dal Regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 65 del 22.12.11, successivamente modificato con deliberazione di C.C. n. 61 del 06.11.14.

La **Commissione della Biblioteca**, prevista dal Regolamento all'art. 26, è composta:

- # dal Sindaco o da un suo delegato che la presiede;
- # da tre membri in rappresentanza degli utenti, scelti in modo da assicurare la rappresentanza di diverse fasce di età e categorie professionali;
- # dal Direttore della Biblioteca o suo delegato con compiti speciali di consulenza e con voto consultivo; ad esso sono delegate anche le funzioni di Segretario nelle riunioni della Commissione;
- # da un rappresentante designato dalle Associazioni culturali e di promozione turistica, iscritte all'albo delle associazioni del Comune nella sezione "Attività culturali" e "Attività di promozione turistica";
- # da un rappresentante designato dall'Unitre comprensoriale ingauna;
- # da un rappresentante delle scuole secondarie di primo grado ed un rappresentante delle scuole primarie.

La Commissione è l'organo che elabora gli indirizzi generali della politica culturale della Biblioteca, propone eventuali modifiche al Regolamento e indica le esigenze dell'utenza in relazione al calendario e all'orario di apertura al pubblico.

La Commissione si riunisce ordinariamente n. 2 volte l'anno e straordinariamente su invito del Presidente o quando lo richieda la maggioranza dei membri.

7.2 Collaborazioni

La Biblioteca collabora con le associazioni culturali presenti sul territorio, le scuole, le Università e la Biblioteca "Libri di Liguria" di Peagna.

7.3 Struttura gestionale

Le funzioni svolte dalla Biblioteca per la realizzazione della propria missione, e per la più efficace organizzazione del processo di creazione del servizio, sono articolate su piani distinti, ma strettamente connessi, secondo il seguente schema:

- ✚ funzioni direttive;
- ✚ funzioni di supporto alla Direzione: amministrazione, comunicazione, sicurezza, logistica;
- ✚ funzioni di servizio al pubblico;
- ✚ funzioni di gestione del patrimonio;
- ✚ funzioni di valorizzazione del patrimonio, didattica e attività culturali.

8.

GLI STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.1 Sede

La Biblioteca si trova in una delle vie storiche di Ceriale, Via Romana al civico n. 36 ed è fornita di ampio parcheggio incustodito.

La sede fa parte del plesso scolastico del Comune di Ceriale comprendente scuole materne, elementari e medie.

L'articolazione degli spazi in relazione ai servizi è così strutturata:

✚ Ingresso:

- *scaffale di libero scambio di libri;*

- *bancone (Addetto al Servizio di Prestito, Reference e utilizzo di Internet):*

1. servizio informazioni generali e orientamento, centralino telefonico, operazioni di prestito e restituzione dei libri; gestione del rapporto con gli utenti rispetto a smarrimento, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei materiali, gestione degli armadietti per gli utenti, assistenza al servizio internet;
2. raccolta suggerimenti, reclami e proposte di acquisto;

3. servizio fotocopie e scansioni;

✚ Prima stanza a destra:

- *ufficio del Bibliotecario/Direttore:*

1. consulenze particolari e complesse;
2. richieste di prestito interbibliotecario provinciale, nazionale e internazionale;
3. iscrizione al Servizio Libro Parlato;
4. organizzazione e proposte eventi;
5. prenotazione e coordinamento attività con le scuole;
6. richieste per esposizioni e mostre;
7. richieste AIB e Nati per Leggere;
8. richieste consultazione e autorizzazione all'utilizzo dell'Archivio Fotografico Storico del Comune di Ceriale;
9. richieste consultazione Archivio Storico del Comune di Ceriale.

✚ Corridoio:

Vi sono collocate le sezioni di Storia, Geografia, Locale di Liguria e le ultime novità editoriali.

✚ Prima stanza a sinistra:

- *area lettura e studio arredata*

con posti di lettura e studio di varia tipologia. Nella sala sono presenti testi di narrativa in lingua italiana, le sezioni di Generalità, Filosofia e Psicologia, Religione, Scienze Sociali, Linguaggio, Tecnologia e Le arti – Belle arti e arti decorative e testi in lingua straniera (spagnola, inglese, tedesca, francese, portoghese, russa, polacca, olandese, ceca e araba);

- *punti di accesso a internet;*

- *postazione per la consultazione del catalogo online e Servizio Libro Parlato;*

- *collegamento wireless* per PC e dispositivi portatili degli utenti;

- *area periodici* per la lettura di riviste e quotidiani;

- *postazioni lettura quotidiani online;*

- *area ristoro* servita da distributori automatici di bibite varie e piccoli spuntini;

✚ Seconda stanza a destra:

- *area bambini* con volumi, spazio morbido e arredi "su misura" adatti ai giovanissimi lettori.

- *area ragazzi;*

- ✚ Sala in fondo al corridoio a destra (Sala Multimediale):
 - *area film* in DVD e VHS (questi ultimi in progressivo esaurimento);
 - *punti di accesso a internet* per ragazzi fino a 14 anni o per accedere a giochi didattici multimediali selezionati, l'ascolto di musica e l'utilizzo di Word, Excel e Power Point;
 - *area studio* disponibile per attività culturali e, quando non utilizzata, per lavori di gruppo;

La Biblioteca in cifre

- ✚ 300 metri quadri di superficie accessibile al pubblico;
- ✚ 27 posti a sedere per consultazione, lettura o studio;
- ✚ 5 postazioni internet (di cui 2 riservate ai minori di 14 anni); le postazioni sono dotate di cuffie per l'ascolto della musica;
- ✚ 2 postazioni touch-screen per la lettura dei quotidiani digitali;
- ✚ 1 postazione per la consultazione del catalogo e l'accesso al servizio "Libro Parlato" per ipovedenti, non vedenti e dislessici con possibilità di scaricare gli audio book;
- ✚ 1 stampante di rete a colori (formati A4 e A3) - servizio a pagamento;
- ✚ 1 sala riunioni attrezzata con impianto audio-video (40 posti a sedere);
- ✚ 1 sala ragazzi attrezzata con impianto audio-video (15 posti a sedere);
- ✚ 1 sala studio/multimediale attrezzata con impianto audio-video (12 posti a sedere).

Le sezioni della Biblioteca

- ✚ Sezione Autismo
- ✚ Sezione Bambini (comprende Laboratori)
- ✚ Sezione audiocassette
- ✚ Sezione CD
- ✚ Sezione Dischi
- ✚ Sezione DVD
- ✚ Sezione Liguria/Liguria Storici
- ✚ Sezione Monografie
- ✚ Sezione Periodici
- ✚ Sezione Ragazzi (comprende Laboratori, Liguria, Storici, Storici Stranieri)
- ✚ Sezione in lingua straniera (inglese, francese, tedesco, arabo, russo, ceco, spagnolo, olandese e comprende Storici e libri ragazzi in lingua straniera)
- ✚ Sezione Storica
- ✚ Sezione VHS
- ✚ Sezione fumetti.

8.2 Il Patrimonio (consistenza, disponibilità e donazioni)

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste, cd-rom e video su VHS e DVD.

I volumi sono collocati a scaffale aperto organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey - Edizione Ventunesima) e sono direttamente accessibili al pubblico.

Una parte del patrimonio è conservata a scaffale chiuso e perciò non liberamente accessibile. La consultazione di questi ultimi è possibile su richiesta.

La Biblioteca conserva, cataloga e mette a disposizione dei suoi utenti circa (dati aggiornati al 11.07.2017):

- ✚ 42128 volumi a stampa (di cui circa 5600 per ragazzi);
- ✚ 1565 documenti multimediali (DVD, VHS, CD audio, CD-ROM...)
- ✚ oltre 21 periodici in abbonamento (di cui 2 quotidiani)

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dal Direttore della Biblioteca e in base alla lista dei "Desiderata" compilata dagli utenti.

La Biblioteca accoglie ed incoraggia doni di singoli documenti (libri, cd musicali, DVD, CD Rom) o di intere raccolte da parte di cittadini e utenti.

In particolare, accoglie nel proprio patrimonio i documenti donati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca.

L'offerta di materiali già presenti nel patrimonio bibliografico viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono quindi essere respinti, ceduti a terzi (tramite lo scaffale di libero scambio) o ad altre Biblioteche.

A questo proposito il donatore sottoscrive un modulo di liberatoria all'atto della donazione.

SONO ESCLUSI DALLE DONAZIONI:

- LIBRI SCOLASTICI;
- ENCICLOPEDIAE;
- VHS.

Nel caso di piccole donazioni (**FINO A 10 VOLUMI**) l'utente può consegnare il materiale direttamente in Biblioteca. All'atto della consegna dovrà compilare e firmare il modulo di liberatoria.

Proposte di donazioni consistenti (**SUPERIORI AI 10 VOLUMI**) vengono valutate dal Direttore della Biblioteca. *È necessario che il donatore fornisca preventivamente la lista dei titoli proposti in dono via mail (biblioteca@comune.ceriale.sv.it) o direttamente in elenco cartaceo.* Il donatore riceverà una risposta telefonica o via mail.

In caso di accettazione dei doni dovrà firmare il modulo di liberatoria all'atto della consegna dei documenti donati.

Non sono accettate donazioni abbandonate all'esterno della Biblioteca.

L'utente che vorrà fare dono di materiale librario e multimediale dovrà recarsi in Biblioteca durante l'orario di apertura al pubblico o inviando la lista.

8.3 Personale

Il funzionamento della biblioteca è affidato al personale indicato dalla dotazione organica del Comune, dotato di specifica formazione e professionalità.

L'organico della biblioteca è formato da un Bibliotecario-Direttore di Biblioteca e un Addetto al servizio di prestito, reference e utilizzo di internet.

La responsabilità della biblioteca è affidata al Bibliotecario - Direttore della Biblioteca cui compete la gestione biblioteconomica.

ADDETTO ALLA BIBLIOTECA	BIBLIOTECARIO/DIRETTORE
Assistenza alla consultazione del catalogo online	Funzionamento della biblioteca ed erogazione dei servizi secondo quanto disposto nel programma pluriennale formulato dal Comune
Reference bibliografico di base	Reference bibliografico avanzato, bibliografie tematiche e costruzione di percorsi di lettura
Servizio di Prestito	Ordinamento del materiale bibliografico, della struttura delle sezioni e degli spazi della biblioteca
Ingressatura e catalogazione donazioni	Acquisizione del materiale librario, documentario, riviste e quotidiani
Riordino libri a scaffale	Conservazione dei materiali e degli arredi esistenti in biblioteca

Assistenza alla navigazione ad internet e Wi-fi	Relazioni annuali attività della biblioteca alla Regione e al Capo Area
Servizio di riproduzione, stampa, scansione documenti	Aggiornamento periodico del Regolamento
Inserimento nuove iscrizioni	Aggiornamento periodico Carta dei Servizi
	Sviluppo e diffusione dei servizi di lettura, documentazione e informazione sul territorio
	Pianificazione ed organizzazione del lavoro del personale in servizio presso la biblioteca
	Tutor di stage concordati con gli Istituti scolastici
	Vigilanza sul corretto funzionamento della biblioteca e prevenzione di eventi e comportamenti molesti
	Ingressatura e catalogazione nuovi acquisti

	Catalogazione materiali storici e di particolare pregio
	Servizio di Prestito I.L.L. nazionale ed internazionale
	Servizio Libro Parlato (iscrizioni e assistenza al catalogo audiobook)
	Tesseramento e verifica nuove iscrizioni
	Collaborazioni con le scuole di ogni grado
	Organizzazione di presentazione libri, mostre, conferenze, letture animate e laboratori
	Validazione richieste Archivio Fotografico Storico
	Gestione Sportello Nati per leggere, organizzazione attività per la fascia 0-5 anni e collaborazione asilo nido

	Collaborazione con Associazione Italiana Biblioteche per attività di promozione alla lettura e organizzazione corsi di aggiornamento
	Segretario Commissione Biblioteca
	Scarto materiali non di pregio o deteriorati (previa autorizzazione della Soprintendenza)
	Gestione pagina Facebook della Biblioteca
	Gestione pagina istituzionale della Biblioteca
	Assistenza bibliografica, prenotazione libri, rinnovo prestito in sede, telefonicamente o online (tramite mail o fb messenger)
	Assistenza telefonica e via mail
	Richieste consultazione Archivio Storico Comunale

	Sostituzione libri rotti e smarriti
	Validazione autorizzazioni internet minori
	Validazione moduli accettazione donazioni
	Controllo sulle norme contenute nel regolamento
	In assenza dell'Addetto alla Biblioteca svolge i compiti ad esso attribuiti

8.4 Risorse economiche e strumentali

Le risorse economiche e strumentali con cui la Biblioteca opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal Comune di Ceriale, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Bilancio di previsione annuale, Relazione previsionale e programmatica triennale, Piano esecutivo di gestione annuale).

La Biblioteca ricerca inoltre risorse straordinarie con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto standard di intervento, attraverso la partecipazione a bandi locali, regionali, nazionali e internazionali di accesso a finanziamenti pubblici.

Il Comune di Ceriale si impegna altresì a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e non) utilizzati a diverso titolo per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

9.

I SERVIZI E I RELATIVI INDICATORI

(i tempi sono garantiti nel 90% dei casi)

L'accesso ad alcuni servizi è libero e gratuito (tranne i servizi di riproduzione): ingresso nelle sale, consultazione dei cataloghi, uso dei posti a sedere, lettura dei giornali e delle altre opere disponibili nelle sale, ecc.; per altri servizi è necessaria l'iscrizione al Sistema Bibliotecario Nazionale: prestito librario e prestito interbibliotecario. L'iscrizione è gratuita e avviene attraverso la compilazione di un modulo presso il bancone all'entrata.

Il servizio internet, sia con computer di proprietà dell'utente, sia con postazioni informatiche di proprietà della Biblioteca, prevede una specifica iscrizione al servizio di connessione WI-fi, fornito da ditta esterna.

La Biblioteca si impegna a erogare con continuità l'intera offerta di servizi e a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi, i tempi e i motivi di eventuali disservizi.

L'accesso ai locali della Biblioteca è libero e gratuito.

Gli utenti hanno l'obbligo di depositare negli armadietti posti all'ingresso della Biblioteca (dotati di chiave numerata che dovrà essere resa all'uscita dalla biblioteca), senza che questo comporti alcuna responsabilità, borse e zaini di ogni genere.

Non è ammesso l'accesso per attività estranee alla missione della Biblioteca o con modalità che rechino disturbo agli altri utenti, pregiudicando il servizio. I contravventori verranno invitati ad uscire dal personale di biblioteca o, in caso di necessità, dalle forze dell'ordine.

Sul sito della Biblioteca (www.comune.ceriale.sv.it - Biblioteca Civica Agostino Sasso) e sul Regolamento sono indicate tutte le informazioni sulle modalità di accesso e di fruizione dei singoli servizi erogati.

Non è previsto l'uso pubblico da parte dell'utente di fax o telefono per comunicazioni in uscita e di corrente elettrica per collegare i dispositivi elettronici.

	SERVIZIO	DESCRIZIONE	
9.1	Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	22 ore
Sul sito della Biblioteca e nella bacheca all'entrata vengono pubblicate tutte le comunicazioni per gli utenti inerenti gli orari di apertura ed eventuali giornate di chiusura per riordino o lavori di manutenzione.			
9.2	Informazione e Orientamento	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Gli operatori sono a disposizione degli utenti per l'assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura.

9.3	Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito	Immediata
<p>Il servizio di prestito è autorizzato previa richiesta di <u>iscrizione</u> alla biblioteca, presentando un documento di identità personale in corso di validità, il codice fiscale e tutti i dati presenti sul modulo di iscrizione, sottoscrivendo, infine, l'impegno a rispettare le condizioni stabilite dal presente Regolamento, come da modulo SBNWEB.</p> <p>Agli iscritti al prestito viene consegnata una tessera personale (dotata di un numero di iscrizione e di un codice a barre) da presentare obbligatoriamente ogni qualvolta intendano avere in prestito a domicilio i libri e i documenti della biblioteca.</p> <p>Nel caso di prestito destinato a scuole, ospedali, case famiglia e simili l'intestazione dell'iscrizione viene effettuata al relativo ente che delega un suo rappresentante quale responsabile della restituzione dei documenti.</p> <p>Il prestito a nome di terzi può essere autorizzato nel caso in cui l'utente abbia con se la tessera della persona iscritta ed esponga una motivazione valida per giustificarne il suo possesso. In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale, l'interessato ne deve dare segnalazione agli uffici della biblioteca.</p>			
9.4	Consultazione, lettura e studio in sede	<p>Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca</p> <p>Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio</p>	<p>Immediata, accesso libero</p> <p>Massimo 27 posti a sedere</p>

9.5	Disponibilità documenti	<p>Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti:</p> <p> Conservati a scaffale aperto</p> <p>(La consultazione delle opere disponibili nelle sale a scaffale aperto è libera e non necessita della mediazione del personale. Gli utenti che hanno terminato la consultazione di opere collocate nelle sale sono pregati di non riporle sugli scaffali, ma di lasciarle sui tavoli; la ricollocazione sarà effettuata dal personale della biblioteca).</p> <p> Conservati in magazzino o a scaffale chiuso</p> <p>(Per la consultazione delle opere collocate in magazzino o a scaffale chiuso occorre fare richiesta al bibliotecario o all'addetto al servizio, del materiale desiderato).</p>	<p>Immediata</p> <p>Il materiale sarà reso disponibile nel più breve tempo possibile (in media 5 minuti) in relazione al numero delle richieste in corso.</p>
-----	-------------------------	---	---

		<p>Tempo trascorso tra l'arrivo in Biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico di:</p> <ul style="list-style-type: none"> 📅 Periodici 📅 Documenti rientrati dal prestito 	<p>Giorno stesso</p> <p>1 giorno</p>
9.6	Consulenza bibliografica e Reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati, e localizzazione del documento	Immediata fino a un Max di 30 minuti
9.7	Reference avanzato e/o elaborazione di bibliografie	Ricerche di particolare complessità o specialistiche. Ricerca assistita tramite utilizzo di banche dati specialistiche, elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con fornitura di documenti	Max 5 giorni lavorativi concordando la disponibilità del Direttore della Biblioteca.
9.8	Reference on-line	<p>Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti.</p> <p>Dal ricevimento della richiesta.</p>	Max 5 giorni lavorativi

9.9	Documentazione normativa e legislativa, fondo antico, archivio fotografico storico.	Ricerca semplice di leggi e regolamenti. Ricerche di particolare complessità, fondo antico, raccolte speciali e archivio fotografico storico.	Immediata Max 15 giorni lavorativi su appuntamento con il Direttore della Biblioteca.
-----	---	--	--

I fondi antichi e le raccolte speciali della Biblioteca, per il loro carattere di rarità bibliografica, sono sottoposti a particolari cautele volte a garantire la conservazione dei documenti e a preservarne l'integrità.

La consultazione avviene esclusivamente presso la scrivania del Direttore sotto la sorveglianza del personale della Biblioteca. I documenti dei fondi antichi e delle raccolte speciali non sono ammessi al prestito e la riproduzione è consentita nel rispetto dello stato di conservazione.

Le fotografie dell'Archivio fotografico storico possono essere visionate in originale ovvero in formato elettronico.

È escluso il prestito a qualsiasi titolo delle fotografie originali.

È possibile ottenere riproduzioni delle immagini esclusivamente in formato digitale (il trasferimento dei file avviene esclusivamente sul dispositivo fornito dall'utente).

Possono richiedere la riproduzione del materiale fotografico soggetti sia pubblici che privati.

La richiesta deve essere presentata in forma scritta al Direttore della Biblioteca Agostino Sasso di Ceriale e deve contenere l'esatta indicazione del materiale di cui si chiede la riproduzione nonché la dichiarazione circa l'utilizzazione del materiale stesso.

Le fotografie dell'archivio fotografico sono concesse esclusivamente a fini editoriali (tesi di laurea/dottorato e pubblicazioni).

Qualora vengano richieste riproduzioni di fotografie per altre finalità (quotidiani, tv, pubblicazioni in rete) queste saranno concesse in deroga, previa autorizzazione valutata dal Direttore della Biblioteca, dal T.P.O. Area Cultura e Turismo e dall'Assessore competente.

Non possono essere riprodotti più di 5 files complessivi da parte di uno stesso soggetto richiedente, salvo deroga da valutare, in casi particolari.

9.10	Prestito locale	Può accedere al servizio chi è iscritto alla Biblioteca presentando la tessera (sono esclusi dal prestito i materiali di sola consultazione, le enciclopedie, le grandi opere, i periodici, i testi rari o in stato di degrado e i materiali multimediali - salvo deroghe per motivate necessità, concesse dal Direttore della Biblioteca).		
		Documenti	Durata	Quantità
		Monografie	30 giorni Prorogabili altri 30 giorni	Massimo 3 libri per tessera
		Novità Editoriali	15 giorni Non rinnovabili	Massimo 1 libro per tessera
		Prestito destinato a scuole	30 giorni Prorogabili	Concordata con il Direttore della Biblioteca

Nel caso di prestito destinato a scuole, ospedali, case famiglia e simili, può essere concesso il prestito di un documento per ogni persona appartenente al gruppo collettivo.

Il Direttore ha la facoltà di concedere, in deroga, una quantità superiore alle tre unità librarie, sino ad un massimo di n. 8 unità, in caso di particolari necessità motivate da parte dell'utente o dell'ente che ne faccia richiesta.

Il proroga del prestito può essere richiesta al numero 0182.919406, via mail all'indirizzo biblioteca@comune.ceriale.sv.it o messenger FB (Biblioteca "Agostino Sasso" Ceriale) indicando il numero di tessera e il nome del volume in prestito da rinnovare.

È disponibile all'esterno della Biblioteca il Box di Restituzione 24H.

La restituzione è sicura e a prova di saccheggio.

Qualora il materiale prestato non venga restituito nel rispetto del termine previsto, all'avvenuta scadenza l'utente verrà avvisato telefonicamente (per ritardi superiori ad un mese).

In attesa della restituzione dei libri l'utente non potrà usufruire del servizio di prestito.

Trascorsi sette giorni dall'avviso telefonico si procederà con l'invio di un sollecito scritto tramite posta raccomandata; l'utente che restituisca, sostituisca o risarcisca in ritardo una pubblicazione, sarà sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato.

9.11	Prenotazione	Possibilità di prenotare libri già in prestito ad altri utenti.	La prenotazione è valida per sette giorni dal momento del rientro del documento in biblioteca. Se un utente ha più libri prenotati contemporaneamente si passerà a consegnare il libro al primo utente utile disponibile.
------	--------------	---	--

La prenotazione può essere richiesta al numero 0182.919406, via mail all'indirizzo biblioteca@comune.ceriale.sv.it o messenger FB (Biblioteca "Agostino Sasso" Ceriale) indicando il numero di tessera e il titolo del volume che si desidera prenotare.

9.12	Prestito interbibliotecario	<p>Per tale servizio è richiesto il pagamento di una somma stabilita per l'invio del supporto, sulla base delle tariffe postali in vigore al momento della spedizione, maggiorata del costo forfetario di € 1,00 per le spese di imballaggio.</p> <p>Il materiale multimediale e di sola consultazione è escluso dal prestito interbibliotecario.</p>	
		Ricerca in catalogo e invio della richiesta	Immediata
		Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra Biblioteca	Mediamente 4-5 giorni lavorativi dall'invio della richiesta all'altra biblioteca (le transazioni sono effettuate tramite posta)
		Durata del prestito	Dipende dalle regole della Biblioteca prestante (in genere 30 giorni dalla spedizione)
		Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra Biblioteca e invio del documento (se disponibile)	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta

9.13	Document Delivery	Richiesta e invio della riproduzione di un documento, generalmente articoli o capitoli di libri, in fotocopia (servizio interbibliotecario sul territorio nazionale)																	
		Richiesta ad altre biblioteche (la richiesta deve essere fatta di persona dall'interessato, presso il banco del servizio informazioni)																	
		Tempi dalla richiesta all'arrivo dei documenti	Mediamente 7 giorni lavorativi																
		Tariffe	I costi dipendono dalla Biblioteca fornitrice																
		Fornitura e invio ad altre biblioteche (la richiesta da parte della Biblioteca richiedente può essere effettuata telefonicamente o tramite posta elettronica)																	
9.14	Riproduzione e stampa documenti	<p>Servizio a pagamento.</p> <p>La Biblioteca permette la riproduzione, a scopo personale e di studio, del proprio materiale bibliografico.</p> <p>Si rende noto che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili.</p>																	
		Tariffe	<table border="0"> <tr> <td>foglio A4 B/N</td> <td></td> </tr> <tr> <td>📄 1 facciata</td> <td>0,20 €</td> </tr> <tr> <td>📄 2 facciate</td> <td>0,30 €</td> </tr> <tr> <td colspan="2">foglio A3 B/N</td> </tr> <tr> <td>📄 1 facciata</td> <td>0,30 €</td> </tr> <tr> <td>📄 2 facciate</td> <td>0,50 €</td> </tr> <tr> <td>foglio A4 colore</td> <td>0,50 €</td> </tr> <tr> <td>foglio A3 colore</td> <td>1,00 €</td> </tr> </table>	foglio A4 B/N		📄 1 facciata	0,20 €	📄 2 facciate	0,30 €	foglio A3 B/N		📄 1 facciata	0,30 €	📄 2 facciate	0,50 €	foglio A4 colore	0,50 €	foglio A3 colore	1,00 €
		foglio A4 B/N																	
		📄 1 facciata	0,20 €																
		📄 2 facciate	0,30 €																
foglio A3 B/N																			
📄 1 facciata	0,30 €																		
📄 2 facciate	0,50 €																		
foglio A4 colore	0,50 €																		
foglio A3 colore	1,00 €																		

9.15	Digitalizzazione di documenti	<p>Servizio gratuito.</p> <p>La Biblioteca permette la riproduzione digitale mediante scanner di documenti di sua proprietà ai fini di studio e ricerca, compatibilmente con le esigenze di conservazione dei documenti stessi.</p> <p>La scansione è effettuata dal personale addetto alla Biblioteca.</p> <p>Il trasferimento del file avviene esclusivamente sul dispositivo fornito dall'utente.</p>		
		Se il materiale da digitalizzare è di quantità considerevole	L'operatore concorda con l'utente i tempi di esecuzione dell'operazione.	
9.16	Postazioni per la Videoscrittura	Utilizzo libero e gratuito		
		Postazioni disponibili	5	
9.17	Postazioni AudioVideo		Utilizzo su richiesta (non self-service)	
9.18	Internet (postazioni fisse)	Per l'utilizzo delle postazioni è necessario essere registrati al servizio internet (l'utente dovrà avere conoscenze sull'utilizzo dei PC per autenticarsi in totale autonomia).		
		Modalità di registrazione e utilizzo dei PC	Minori di 14 anni	Altri
			Necessaria la presenza di un genitore. Solo su prenotazione Massimo 1 ora	Immediata se ci sono postazioni libere. Non è possibile prenotare le postazioni
		Costi	Gratuito	Gratuito

		Postazioni disponibili	5 postazioni (di cui 2 riservate ai minori di 14 anni)
9.19	Internet (WiFi)	Navigazione su internet senza fili per utenti dotati di pc portatile, smartphone o tablet (non è ammesso il collegamento dei dispositivi alla rete elettrica)	
		Modalità di registrazione	Autonoma
		Costi	Gratuito
9.20	Ipovedenti e non vedenti	Informazioni sui servizi dedicati alle persone ipovedenti e non vedenti	Immediata
		Postazione per persone ipovedenti e non vedenti.	1
		Audiolibri	Disponibili previa registrazione al servizio
		Consultazione del catalogo audiolibri dell'Associazione del Libro Parlato Lions, iscrizione	Su appuntamento Per l'iscrizione occorrono mediamente dai 2 ai 5 giorni
		Scarico audiolibri (in convenzione con L'associazione Libro Parlato Lions)	
		Su lettore dell'utente Tempi dalla richiesta alla fornitura dei documenti già disponibili	Immediata

		Richiesta lettura libri non presenti a catalogo	Immediata
		Scarico audiobook che non erano presenti a catalogo	Tempi e modalità dipendono dalle risorse economiche dell'Associazione Libro Parlato e dalla disponibilità dei donatori volontari di voce.
9.21	Promozione lettura per bambini e ragazzi	<p>La biblioteca 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.</p> <p>I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.</p> <p>È 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 di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti materiali e documenti specificamente dedicati a utenti di questa fascia di età.</p>	

9.22	Corsi di alfabetizzazione informativa - Visite guidate	<p>La Biblioteca accoglie le richieste di scolaresche e gruppi interessati al servizio.</p> <p>Corsi di alfabetizzazione informativa e visite guidate: conoscere la biblioteca, come affrontare una ricerca, quali strumenti utilizzare, approfondire le tematiche connesse alla storia del libro e della scrittura.</p>	<p>A richiesta (su appuntamento)</p>
9.23	Mostre	<p>Potranno accedere gratuitamente all'esposizione tutti gli artisti/collezionisti che ne facciano richiesta. I tempi e i modi della mostra verranno concordati con il Direttore della Biblioteca, con l'autorizzazione del Capo Area Cultura e Turismo e dell'Assessore alla Cultura. La richiesta dovrà pervenire almeno 30 giorni prima della data di inizio dell'esposizione. La Sala verrà assegnata in base all'ordine cronologico di arrivo delle domande a Protocollo.</p>	<p>L'artista potrà esporre per un massimo di 10 giorni per non più di due volte all'anno, che dovranno essere intervallate da almeno due mesi tra un'esposizione e l'altra.</p>
9.24	Esposizioni bibliografiche	<p>La Biblioteca organizza periodicamente esposizioni bibliografiche allo scopo di valorizzare specifici segmenti del patrimonio e offrire visibilità a opere su argomenti che sono al centro dell'attenzione in occasione di eventi, ricorrenze o altri accadimenti.</p>	

9.25	Documentazione Locale	<p>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.</p> <p>E' stata creata una sezione locale in cui confluiscono tutte le opere inerenti il territorio ligure, con la sua storia, la sua cultura e le sue tradizioni, escursioni e leggende tramandate.</p>
9.26	Incontri, manifestazioni e presentazione di libri	<p>La Biblioteca organizza, direttamente e in collaborazione con enti e associazioni, incontri con autori, seminari, letture ad alta voce e altre manifestazioni volte alla promozione del libro e della lettura.</p>
9.27	Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali	<p>Le biblioteca si attiva per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predisporre raccolte speciali in lingua. Una speciale promozione della biblioteca viene effettuata verso i cittadini stranieri. La biblioteca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.</p> <p>È presente in biblioteca un'apposita sezione in lingua straniera con i libri editi nelle varie lingue originali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Francese; - Inglese; - Tedesco; - Portoghese; - Spagnolo; - Russo; - Polacco.
9.28	Attenzione a particolari bisogni.	<p>È disponibile in Biblioteca una sezione interamente dedica a:</p> <ul style="list-style-type: none">  Autismo (costituita grazie alla donazione dell'Associazione A.M.A.);  Dislessia e difficoltà all'apprendimento;  Tematiche famigliari e di gestione delle emozioni (libri per bambini);

10. GLI UTENTI

10.1 I diritti degli utenti

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dal Regolamento della Biblioteca che stabilisce le norme di funzionamento della Biblioteca stessa e deriva, inoltre, da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.

✚ **Diritto alla tutela della propria persona**

Ogni utente ha diritto alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate.

✚ **Diritto di essere informato**

La biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti.

L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore.

In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

✚ **Diritto all'accesso ai servizi**

Gli utenti hanno diritto ad usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.

✚ **Diritto alla continuità del servizio**

È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla biblioteca.

✚ **Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca**

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.

✚ **Diritto di proporre suggerimenti**

Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti (libro dei Desiderata) e avanzare suggerimenti sui servizi.

✚ **Diritto di segnalare non conformità o disservizi**

Gli utenti possono presentare reclami per iscritto.

10.2 I doveri degli utenti

✚ **Dovere nel fornire i propri dati**

Ogni utente è tenuto a fornire al personale informazioni corrette e aggiornate in merito alle proprie generalità e recapiti.

✚ **Dovere del rispetto per l'istituzione**

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i servizi e i relativi indicatori" (standard di funzionamento).

✚ **Dovere del rispetto verso gli altri utenti**

Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.

✚ **Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca**

La biblioteca di Ceriale riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a internet. Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

✚ **Dovere del rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale della Biblioteca**

I documenti della biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.

✚ **Dovere dell'utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi**

Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti.

L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

10.3 I nostri impegni nei confronti degli utenti

La Biblioteca si impegna a:

- ✚ comunicare in maniera costante ed efficace con l'utenza per garantire la diffusione tempestiva delle informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e le eventuali temporanee sospensioni;
- ✚ operare nell'interesse dell'utente interpretandone al meglio le esigenze in relazione agli strumenti a disposizione;
- ✚ valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi;
- ✚ organizzare corsi in materie biblioteconomiche per il personale al fine di favorire il costante aggiornamento delle sue competenze.

10.4 Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale, su richiesta dell'utente, si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

10.5 Tutela e riservatezza dei dati

La Biblioteca garantisce:

- ✚ che i dati personali dell'utente vengono utilizzati unicamente per la gestione dei servizi (Decreto legislativo 196/2003);
- ✚ ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei propri prestiti in corso.

10.6 Forme di partecipazione

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico (Libro dei Desiderata).

Possono altresì presentare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi.

I suggerimenti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente ed essere inviati per iscritto (e-mail o posta ordinaria).

10.7 Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via posta Ordinaria o e-mail (all'indirizzo: biblioteca@comune.ceriale.sv.it) indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

11.
I NOSTRI NUMERI (SCHEDA RIASSUNTIVA)

Siamo aperti al pubblico dal 1982

POSSEDIAMO	UNITA' (dati aggiornati al 11.07.2017)
Volumi a stampa	42128
Materiale multimediale	1565
Fotografie Storiche di Ceriale	1633
Periodo di riferimento 01.01.2014 - 11.07.2017	
Incremento annuo unità catalogate	1886 circa
Nuove iscrizioni	420
Totale utenti attivi Biblioteca (che hanno usufruito del servizio prestito negli ultimi due anni)	3238
Ingressi in biblioteca (2014-2017)	26520
Prestiti effettuati (2014 - 2017)	22501
Consultazione Riviste e Internet (2014 - 2017)	7909

