

*CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO MONTE LINAS*

## INDICE SISTEMATICO

1.	Cos'è la carta dei servizi _____	3
2.	Principi generali _____	3
2.1.	Uguaglianza e imparzialità _____	3
2.2.	Continuità _____	4
2.3.	Partecipazione _____	4
2.4.	Efficienza ed efficacia _____	4
3.	Quadro normativo _____	4
4.	Iscrizione _____	4
5.	Servizio di informazione bibliografica, orientamento, assistenza e istruzione _____	5
5.1.	Informazione bibliografica _____	5
5.2.	Accoglienza, orientamento, assistenza e istruzione _____	5
6.	Servizio di Prestito esterno e lettura in sede _____	6
7.	Servizio Prestito InterBibliotecario _____	7
8.	Prenotazione on line _____	8
9.	Servizi ai disabili _____	8
10.	Postazioni informatiche _____	8
11.	Emeroteca _____	8
12.	Copia elettronica di articoli per utenti interni _____	8
13.	Visite guidate: _____	9
14.	Attività didattiche _____	9
15.	Eventi e manifestazioni culturali _____	9
16.	Privacy _____	9
17.	Piani di miglioramento dei servizi e reclami e modulistica _____	10

## 1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi fissa principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario Monte Linas si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

## 2. PRINCIPI GENERALI

Finalità del Sistema Bibliotecario Monte Linas è favorire l'accesso al patrimonio documentario delle biblioteche della rete provinciale da parte di tutti i cittadini, senza discriminazioni, promuovere la crescita culturale e l'informazione, stimolare il dialogo tra le diverse culture e l'utilizzo delle nuove tecnologie seguendo i principi di Cooperazione, Eguaglianza, Imparzialità, Accessibilità, Diritto di scelta, Puntualità, Precisione, Correttezza.

### 2.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un equo trattamento per tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il Sistema Bibliotecario Monte Linas si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

## 2.2. CONTINUITÀ

Il Sistema Bibliotecario Monte Linas si fa garante di continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà, disservizi e impedimenti nell'erogazione del servizio, si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

## 2.3. PARTECIPAZIONE

Il Sistema promuove l'informazione sulle attività svolte attraverso il portale web della Provincia e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

## 2.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Provincia del Medio Campidano e le biblioteche afferenti al Sistema perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 3. QUADRO NORMATIVO

Le fonti normative su cui si basa l'elaborazione e l'adozione della Carta dei Servizi (con la fondamentale premessa nella L. 241/90) trovano fondamento:

- nella Costituzione della Repubblica italiana, agli artt. 3, 30, 33, 34, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose;
- nella direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", che sottolinea i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- nell'art. 13 della legge 8.11.2000 n. 328 "*Legge quadro per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e servizi sociali*" che prevede che ogni ente erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali si doti di una Carta dei Servizi come requisito necessario per l'accreditamento presso la Pubblica Amministrazione.

## 4. ISCRIZIONE

L'iscrizione può essere effettuata in una qualsiasi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Monte Linas ed offre la possibilità di poter usufruire dei servizi offerti dalla rete. Per iscriversi è necessario

presentare al Bibliotecario un documento di riconoscimento, il codice fiscale ed una fotografia. Gli utenti collettivi (associazioni, scuole, etc.) devono comunicare il nome del referente ed il numero di partita I.V.A. Al momento dell'iscrizione l'utente riceverà una tessera personale, un nome utente ed una password. Si può richiedere la cancellazione dal servizio con una comunicazione scritta consegnata al Bibliotecario.

## 5. SERVIZIO DI INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA, ORIENTAMENTO, ASSISTENZA E ISTRUZIONE

Le biblioteche afferenti al Sistema garantiscono l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche e organizzano l'istruzione necessaria a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

### 5.1. INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA

Ciascuna biblioteca si impegna a garantire a tutti gli utenti:

- l'effettiva disponibilità continuativa del servizio di ricerca bibliografica;
- una adeguata disponibilità di strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale;
- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili alla didattica e alla ricerca.

L'utente è tenuto ad utilizzare l'accesso alla rete Internet per scopi strettamente attinenti alle attività di studio.

### 5.2. ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO, ASSISTENZA E ISTRUZIONE

Le biblioteche forniscono costantemente orientamento, assistenza e istruzione alla propria utenza con lo scopo di garantire il migliore utilizzo dei servizi bibliotecari. A tal fine le biblioteche:

- forniscono informazioni sulle biblioteche del Sistema Bibliotecario Monte Linas, sui servizi e sulle relative modalità di accesso;
- forniscono informazioni e pubblicizzano nuovi servizi e iniziative;
- organizzano periodicamente corsi di istruzione sull'uso degli strumenti messi a disposizione degli utenti (cataloghi, banche dati specializzate, ricerca di informazioni reperibili via Internet, ecc.);
- organizzano visite guidate e incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti.

## 6. SERVIZIO DI PRESTITO ESTERNO E LETTURA IN SEDE

Il servizio assicura agli utenti del Sistema Bibliotecario, in modo continuativo durante l'orario di apertura dei servizi, la consultazione del materiale bibliografico posseduto e il prestito del materiale prestabile. Il servizio si articola in:

- **lettura in sede** che consente la consultazione dei documenti (libri, periodici, tesi e audiovisivi) nei locali della biblioteca durante l'orario di apertura
- **prestito esterno** che consente di ricevere in prestito i documenti prestabili per un periodo di tempo stabilito nei regolamenti delle singole biblioteche
- **prestito notturno e festivo** che consente di ricevere in prestito i documenti di consultazione, di regola Sistemati a scaffale aperto, che normalmente non sono ammessi al prestito esterno, durante i periodi di chiusura della biblioteca, o per casi particolari (tesi di laurea, dottorati, ecc.)

Sono categoricamente esclusi dal prestito esterno: tesi, libri antichi, rari e di pregio. Inoltre non sono normalmente ammessi al prestito esterno: enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, libri frequentemente consultati, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite disposizioni.

Le biblioteche garantiscono la massima circolazione dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si impegnano a:

- effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti;
- sollecitare su richiesta del lettore i documenti scaduti e prenotati;
- escludere dal prestito esterno i documenti maggiormente consultati, per consentirne una maggiore fruizione;
- fornire all'utente un promemoria in cui è riportata la data di scadenza del prestito;
- eseguire davanti all'utente la procedura di restituzione;
- applicare con imparzialità le sanzioni;
- informare il lettore delle sanzioni che lo riguardano;
- offrire la possibilità di prorogare, prenotare e riservare i documenti ammessi al prestito;
- avvisare l'utente della restituzione di un libro prenotato se avvenuta prima della scadenza del prestito (almeno un tentativo, compatibilmente con le condizioni di reperibilità);
- fornire all'utente che lo richieda una ricevuta che attesti la restituzione del documento;
- istruire l'utente che lo richieda all'esecuzione delle operazioni di proroga, prenotazione eseguibili tramite OPAC.

L'utente si impegna a:

- comunicare al momento del prestito il codice di identificazione;
- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;

- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti.

Il Sistema Bibliotecario garantisce il prestito in base al regolamento di ogni singola biblioteca nella seguente modalità:

- Libri max 30 giorni, rinnovabili
- Libri novità max 15 giorni rinnovabili
- DVD, VHS, CD rom max 3 giorni rinnovabili

## 7. SERVIZIO PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, offre all'utente la possibilità di chiedere, ad altre biblioteche afferenti al Sistema, il prestito di libri e la riproduzione di articoli o di parti di libri.

Il servizio si svolge con le seguenti modalità:

- le richieste di prestito sono trasmesse alla biblioteca prestante con i mezzi disponibili più veloci (ad esempio e-mail e fax) e nel più breve tempo possibile e comunque:
  - fino a tre richieste per utente entro tre giorni lavorativi;
  - oltre tre richieste per utente in tempi concordati con il Bibliotecario.
- Si conteggiano i tempi a partire dal giorno lavorativo successivo all'accettazione delle domande escludendo sabati e festivi. Qualora, per cause di forza maggiore, non sia possibile rispettare i tempi stabiliti sarà cura del servizio informarne l'utente;
- il servizio avviserà l'utente entro 24 ore dall'arrivo in biblioteca del documento tramite telefono o e-mail, durante gli orari concordati con l'utente purché compatibili con l'orario di apertura del servizio;
- il servizio si farà carico di contattare telefonicamente l'utente ogni qual volta sia necessario acquisire il suo consenso od ulteriori informazioni al fine di garantire il celere proseguimento dell'iter di una richiesta;
- qualora una richiesta sia rifiutata dalla biblioteca prestante, e sia possibile localizzare il documento in altra biblioteca, il servizio si incaricherà di informare l'utente di eventuali variazioni;
- l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della biblioteca che lo riguardano. Egli può verificare lo stato delle richieste in corso e conoscere a quali biblioteche sono state indirizzate;
- l'utente ha il diritto di annullare una richiesta soltanto se non ancora inviata alla biblioteca prestante;
- al fine di semplificare l'inoltro di richieste da parte dell'utente, il servizio predispone una modulistica completa, di semplice e veloce compilazione.

## 8. PRENOTAZIONE ON LINE

Le prenotazioni on line possono essere effettuate durante l'orario di apertura al pubblico delle biblioteche, previa conferma telefonica volta a garantire la disponibilità o meno del titolo in sede. Qualsiasi prenotazione varrà per un periodo massimo di tempo di due giorni, onde garantire la fruibilità del titolo richiesto all'utenza.

## 9. SERVIZI AI DISABILI

Il Sistema ha già avviato presso alcune biblioteche un programma di prestito domiciliare per i disabili impossibilitati all'accesso presso le biblioteche del Sistema. Essi potranno svolgere le prenotazioni on line e previa telefonata accordarsi con gli operatori di Sistema. Chi volesse, inoltre, può nelle richieste di prestito delegare una terza persona al ritiro del titolo, tramite presentazione di copia del documento di identità siglato.

## 10. POSTAZIONI INFORMATICHE

Le biblioteche afferenti al Sistema Bibliotecario dispongono di postazioni informatiche dalle quali è possibile connettersi sul web, effettuare le ricerche bibliografiche, fare richieste on line alle varie biblioteche del Sistema, consultare opere o materiale in formato DVD o CD rom.

## 11. EMEROTECA

Ciascuna biblioteca del Sistema dispone della sezione emeroteca. Questa sezione pone a disposizione dei lettori una vasta gamma di pubblicazioni:

- stampa locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- riviste di informazione generale, specializzate, e di settore per area di competenza delle biblioteche.

Le pubblicazioni di queste sezioni non si prestano, gli utenti hanno la possibilità di fotocopiare le parti delle pubblicazioni alle quali sono interessati.

## 12. COPIA ELETTRONICA DI ARTICOLI PER UTENTI INTERNI

Gli utenti delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Monte Linas hanno la possibilità di fotocopiare le parti delle pubblicazioni non soggette al prestito fino ad un massimo del 15%.



### 13. VISITE GUIDATE:

Il servizio è erogato, previo appuntamento con le singole biblioteche, per le scuole ed i gruppi organizzati.

### 14. ATTIVITÀ DIDATTICHE

Il Sistema, nell'ambito del servizio promuove una serie di attività didattiche diversificate espletata con una serie di incontri dedicati alle classi di scuole medie inferiori e superiori, per avvicinare il mondo scolastico alla complessa e variegata realtà delle biblioteche. Nell'ambito di queste attività organizzate di concerto con le scuole vengono proposti cicli di promozione della lettura, come l'ora del racconto diretta principalmente alle classi delle elementari e delle medie, con cui si introducono i ragazzi nel mondo delle biblioteche e della lettura, si spiega come funzionano le biblioteche, i sistemi bibliotecari, i metodi di catalogazione e gli approcci attuali delle biblioteche con la multimedialità.

A queste attività si aggiungono durante il periodo estivo attività che incentivano l'approccio ludico alla lettura, accompagnati da moduli di animazione.

### 15. EVENTI E MANIFESTAZIONI CULTURALI

Il Sistema Bibliotecario Monte Linas promuove ed incentiva le iniziative, le attività culturali e le rende note al pubblico e all'utenza tramite note stampa, pagine informative sul portale della Provincia del Medio Campidano e sul Web Opac del Sistema Bibliotecario Monte Linas all'indirizzo <http://bibliotechemontelinas.tlm4.it/webopac/>

### 16. PRIVACY

- Le biblioteche afferenti al Sistema garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- le biblioteche garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.
- L'utente si impegna a:
- esibire, se richiesto, un documento che comprovi l'identità;
- comunicare indirizzo e recapito telefonico ed eventuali variazioni.

## 17. PIANI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E RECLAMI E MODULISTICA

Nella gestione dei servizi le biblioteche operano per consolidare un Sistema di assicurazione della qualità. Il Sistema Bibliotecario Monte Linas si impegna, per consolidare questo processo di miglioramento, a mettere a disposizione dell'utenza sedi sempre più confortevoli, un patrimonio di libri, giornali, riviste e materiali multimediali sempre più aggiornato e un numero sempre maggiore di postazioni multimediali per la ricerca e l'informazione. Inoltre si impegna a garantire il miglior rapporto possibile con il personale che lavora in biblioteca, intensificando le misure di aggiornamento professionale e gli strumenti di analisi dei bisogni e di misurazione dei risultati, monitorando ogni mese le attività di tutte le biblioteche.

Nel caso l'utente ravvisasse qualche disservizio o malfunzionamento può formulare un reclamo con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, secondo il modulo fornito nelle biblioteche o di Sistema o scaricabile nell'area modulistica della pagina dedicata al Sistema Bibliotecario Monte Linas.