

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA “LUIGI BACCOLO” DI SAVIGLIANO

La Carta dei servizi è lo strumento fondamentale, previsto dal Regolamento che ne definisce i tratti e le finalità essenziali, che regola i rapporti fra Biblioteca civica e Utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui la Biblioteca civica descrive le proprie attività, dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare e le modalità della loro fruizione, definisce gli standard di qualità, che il cittadino può controllare, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli Utenti.

E' emanata dall'Amministrazione Comunale sulla base di un'ipotesi di razionale utilizzo delle risorse che l'Amministrazione civica mette a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi che essa stessa ha fissato, ed è pertanto rideterminata ogni qual volta si ritenga necessario.

Essa ha il carattere di un “impegno” forte del Comune, ed anche di “garanzia” che gli standard di qualità esposti saranno mantenuti a favore di tutti i cittadini interessati.

2. I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi della Biblioteca Civica si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza**

I servizi della Biblioteca 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 possono essere 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.

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 che ad essa si rivolgono, con la possibilità di introdurre limitazioni in relazione a particolari servizi, per garantire un equo utilizzo degli stessi da parte della collettività di riferimento.

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

- **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, ove possibile, preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

- **Accessibilità**

La biblioteca adotta orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

La biblioteca si impegna, per quanto possibile, alla eliminazione delle barriere architettoniche.

- **Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono 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.

Una diffusione più capillare dei servizi di biblioteca può essere ottenuta con l'organizzazione di servizi esterni (posti di prestito, servizi domiciliari per disabili ed anziani ecc).

- **Gratuità**

La biblioteca opera per garantire a tutti libero accesso alla cultura e all'informazione. I servizi sono gratuiti; possono tuttavia essere poste a carico degli utenti le spese sostenute per l'erogazione di particolari servizi, aggiuntivi a quelli di base, che per la loro natura, per il loro funzionamento o per tipo di fornitura, comportino costi supplementari interni o esterni anche connessi all'utilizzazione di tecnologie.

- **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 richiesta 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.

Nei rapporti con i cittadini, il personale pone particolare cura all'ascolto delle esigenze e risponde in modo chiaro, completo e cortese.

- **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.

- **Miglioramento continuo**

La biblioteca persegue l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni di servizio, traendo specifici spunti di miglioramento dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti dagli utenti.

In particolare, favorisce negli utenti l'abitudine a inoltrare reclami o suggerimenti (attraverso la compilazione di moduli a disposizione presso tutti i punti informazione), e a segnalare difficoltà nella fruizione dei diversi servizi.

Considera ogni segnalazione di disagio da parte degli utenti come un'occasione positiva di apprendimento, con la quale mettere alla prova l'organizzazione nella sua capacità di ottimizzare risorse e talenti a favore delle esigenze del pubblico.

- **Riservatezza**

La biblioteca garantisce che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Ogni utente può avere l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.
La biblioteca garantisce la riservatezza dell'utente, delle informazioni che ha richiesto o ricevuto e delle fonti utilizzate.

3. GLI STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1. SERVIZIO BIBLIOTECA CIVICA "LUIGI BACCOLO"

Comune di Savigliano – Assessorato alla Cultura
5° Settore "Affari amministrativi e culturali" - Servizio Biblioteca Civica
P.tta Arimondi, 15 – 12038 Savigliano
tel. e fax: 0172 22727
e-mail: biblioteca@comune.savigliano.cn.it
e-mail: CN0103@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it
sito: www.comune.savigliano.cn.it/bibliotecacivica

3.2. L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

La Biblioteca adotta orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità locale.

LUNEDI'	-	-
MARTEDI'	9.00 – 12.30	14.30 – 18.30
MERCOLEDI'	-	14.30 – 18.30
GIOVEDI'	9.00 – 12.30	14.30 – 18.30
VENEDI'	9.00 – 12.30	14.30 – 18.30
SABATO (orario estivo)	9.00 – 13.00	-
SABATO (orario invernale)	-	14.00 – 18.00

L'orario estivo ha validità nel periodo di chiusura delle scuole (indicativamente dalla metà di giugno alla metà di settembre). L'orario invernale è in vigore nel periodo di apertura delle scuole (indicativamente dalla metà di settembre alla metà di giugno).

3.3. LE RACCOLTE DOCUMENTARIE E LA LORO ORGANIZZAZIONE

La Biblioteca Civica di Savigliano, istituita nel 1869 ed intitolata al prof. Luigi Baccolo nel 2001, dal 1984 ha la sua sede nell'ex Convitto Civico, già sede del convento degli Agostiniani.

Le raccolte documentarie ammontano, al 31/12/2012, a oltre 100.000 unità librarie, di cui circa 40.000 a scaffale aperto, poco più di 100 titoli di periodici correnti, oltre 4.500 titoli di materiale multimediale (DVD, Vhs, CD musicali, audiolibri). I libri della sezione adulti sono contraddistinti da etichetta bianca; quelli della sezione di consultazione sono contraddistinti da etichetta azzurra.

Bambini e ragazzi da 0 a 15 anni hanno a disposizione quasi 12.000 volumi (contraddistinti da etichetta gialla), di cui oltre 650 titoli di materiale multimediale, in un ambiente colorato e accogliente.

Oltre ai tradizionali supporti cartacei (libri, riviste, annuari, ecc.) la Biblioteca offre ai suoi utenti diverse banche dati e 2 postazioni fisse per la navigazione in Internet.

3.4. IL PERSONALE

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione, fatte salve le norme organizzative e funzionali previste dai vigenti regolamenti del Comune di Savigliano. Il personale del Servizio Biblioteca Civica attualmente in organico è di 6 persone, di cui metà a part-time.

Responsabile del Servizio:

Maria Grazia Castiglione – CN103b@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Bibliotecari:

Giancarlo Abbà - cn103a@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Daniela Giargia - CN103f@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Antonella Massimino - cn103d@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Barbara Montà – cn0103c@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Silvia Peracchi - CN103e@biblioteche.reteunitaria.piemonte.it

Negli orari di apertura al pubblico, in Biblioteca è sempre presente almeno un bibliotecario in grado di rispondere alle esigenze di consulenza e di lettura. Il bibliotecario, quale intermediario tra la richiesta di informazioni e la loro erogazione, si aggiorna costantemente per garantire un servizio di qualità adeguato ai continui mutamenti della società.

3.5. LA COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

I Sistemi bibliotecari piemontesi sono attualmente diciotto. Di questi, diciassette possono essere definiti "storici", istituiti cioè a partire dagli anni settanta. L'organizzazione dei Sistemi bibliotecari piemontesi fa riferimento alla L.R. 78 del 19 dicembre 1978, la quale prevede che la Regione eroghi contributi ai Sistemi bibliotecari istituiti con Deliberazione di Giunta Regionale e in vigore di apposita convenzione stipulata tra la Regione Piemonte e l'ente titolare di Sistema bibliotecario.

La Biblioteca Civica di Savigliano fa parte del Centro rete del Fossanese – Saviglianese – Saluzzese.

4. I SERVIZI EROGATI

La Biblioteca fornisce i seguenti servizi :

- Consultazione in sede del materiale bibliografico storico e corrente, dei giornali e delle riviste, dei CD Rom.
Il servizio è disponibile durante l'orario di apertura, per chiunque ne faccia richiesta, con le modalità di funzionamento illustrate al punto 4.1.
- Prestito d'uso dei volumi facenti parte del patrimonio corrente, con esclusione delle opere di consultazione, di quelle collocate nelle sezioni storiche o riservate, dei periodici.

Il servizio è disponibile per tutti previa iscrizione. Le modalità di accesso al servizio e di corretta fruizione dello stesso sono illustrate al punto 4.2.

- Prestito interbibliotecario. Il servizio è disponibile per gli utenti del prestito e garantisce la possibilità di richiedere, in consultazione o in prestito, libri posseduti da altre biblioteche, italiane e non. Le modalità di accesso al servizio sono illustrate al punto 4.3.
- Consultazione in linea di banche dati o di altri strumenti bibliografici; navigazione in Internet.

Il servizio è disponibile per quanti ne facciano richiesta, negli orari e con le modalità illustrate al punto 4.4. Gli interessati a usufruire del servizio dovranno preventivamente iscriversi ad esso.

Nell'utilizzo dei vari servizi della Biblioteca gli utenti hanno diritto ad una adeguata informazione sulle modalità di accesso e sull'organizzazione della Biblioteca.

Il personale fornirà indicazioni per la ricerca catalografica e i lettori avranno libero accesso ai volumi dei settori «a scaffalatura aperta».

La ricerca dei volumi nei settori chiusi e nei depositi sarà quanto più sollecita possibile e verrà altresì assicurata la prenotazione delle opere eventualmente risultanti in lettura al momento della richiesta.

La Biblioteca offrirà, nella misura resa possibile dalla disponibilità di personale qualificato, un servizio di consulenza per le ricerche bibliografiche.

I principi cui la Biblioteca e il personale si ispirano nel rapporto con gli utenti sono quelli dell'attenzione, dell'informazione, della trasparenza, della tempestività, in un quadro reciproco di affidabilità e rispetto.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno preventivamente annunciati e la Biblioteca si adopererà per una riduzione del disagio degli utenti.

4.1. LA CONSULTAZIONE IN SEDE

Il servizio è disponibile durante l'orario di apertura al pubblico.

Sono esclusi dalla consultazione tutti i materiali non inventariati, non bollati né numerati e tutti quei documenti che siano in condizioni precarie di conservazione.

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

Provvedimenti motivati del Bibliotecario Responsabile possono escludere temporaneamente sezioni o singole opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

4.1.1. CONSULTAZIONE DEL MATERIALE BIBLIOGRAFICO COLLOCATO A SCAFFALE APERTO E ACCESSO ALLE SALE LETTURA

La consultazione dei cataloghi e del materiale documentario collocato a scaffalatura aperta è libera e gratuita. Per usufruirne non è necessaria l'iscrizione al servizio di prestito.

L'utente al termine della consultazione deve lasciare sui tavoli il materiale utilizzato: è compito del personale della Biblioteca ricollocarlo sugli scaffali.

L'accesso alle sale di lettura per finalità di studio con proprio materiale è consentito subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura.

E' concessa la riproduzione delle opere possedute dalla Biblioteca ove lo stato di conservazione lo consenta e non sia di illecita concorrenza con i diritti di utilizzazione economica spettanti all'autore. Non è consentita la riproduzione delle tesi di laurea, a meno di esplicito assenso dell'autore e secondo le sue esplicite

condizioni. Le tariffe relative alle spese di fotocopie sono disposte dalla Civica Amministrazione con proprio provvedimento (si veda al paragrafo 4.7).

Le opere consultate non devono essere fatte oggetto di segni, piegature o altri interventi di alcun genere che possano recarvi danno. Chi dovesse recare danno ad un'opera è tenuto al riacquisto della stessa o al rimborso delle spese di restauro. In caso di danneggiamento volontario il Bibliotecario potrà disporre l'esclusione del lettore dai servizi della Biblioteca.

Nelle sale lettura dovrà essere mantenuto il silenzio ed evitato qualsiasi comportamento che rechi disturbo agli altri lettori.

Il personale della Biblioteca è a disposizione dei lettori per informazioni, suggerimenti, aiuto nelle ricerche. Per i CD e i CD-Rom e per ogni altro supporto informatico adottato dalla Biblioteca il caricamento e l'avvio possono essere effettuati esclusivamente dagli operatori della Biblioteca.

4.1.2. CONSULTAZIONE DEI PERIODICI

La Biblioteca, al momento dell'emanazione della presente carta, è abbonata o riceve gratuitamente circa 100 periodici.

L'accesso alla consultazione in Biblioteca dei periodici correnti è immediato. I quotidiani e i settimanali di attualità per i quali la Biblioteca ha in corso un abbonamento vengono generalmente conservati per 2 anni, compreso l'anno in corso.

La Biblioteca si impegna a garantire la fruizione dei numeri arretrati dei periodici nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 7 giorni dalla data della richiesta.

I periodici non sono ammessi al prestito.

4.1.3. CONSULTAZIONE DEL MATERIALE BIBLIOGRAFICO NON DIRETTAMENTE ACCESSIBILE AGLI UTENTI

La consultazione del materiale bibliografico non direttamente accessibile agli utenti (Fondo storico, manoscritti, libri rari e di pregio, fondi chiusi, microfilm) è consentito per motivi di studio o ricerca. Il servizio è gratuito e non è richiesta l'iscrizione alla Biblioteca.

Il servizio è disponibile durante l'orario di apertura al pubblico, dalle h. 9.00 alle h. 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 (ore 12.30 o 17,30 al sabato).

4.1.3.1. Fondo storico, manoscritti, libri rari e di pregio, fondi chiusi

Sono a disposizione degli utenti il catalogo del Fondo storico e gli elenchi dei manoscritti e delle opere preziose o rare possedute dalla Biblioteca.

L'utente che desidera consultare un documento deve presentare apposita istanza (anche online) indicando chiaramente i propri dati, l'oggetto della ricerca e le motivazioni della stessa; all'utente potrà essere richiesta copia di un documento d'identità in corso di validità.

Il Bibliotecario Responsabile o un suo delegato, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, dovrà dare risposta all'istanza di consultazione ed eventualmente fissare un appuntamento.

L'utente deve osservare rigorosamente le norme d'uso indicate dal personale. E' possibile consultare un solo volume per volta che, una volta restituito, sarà controllato dal personale della Biblioteca. Le opere consultate non devono essere fatte oggetto di segni, piegature o altri interventi di alcun genere che possano recarvi danno. Chi dovesse recare danno ad un'opera è tenuto al riacquisto della stessa o al rimborso delle spese di restauro. In caso di

danneggiamento volontario il Bibliotecario potrà disporre l'esclusione del lettore dai servizi della Biblioteca.

Chi desidera che l'opera consultata rimanga disponibile deve farne richiesta. Se il secondo giorno del deposito l'utente non richiede l'opera, questa viene ricollocata al suo posto.

E' possibile la riproduzione fotostatica o fotografica dei documenti, sempre che il Bibliotecario Responsabile lo ritenga compatibile con lo stato di conservazione e le caratteristiche del materiale. Non è possibile la fotoreproduzione delle tesi di laurea, ad eccezione di quelle per le quali l'estensore abbia espresso il consenso alla riproduzione. Per la riproduzione fotostatica e fotografica andrà compilata una apposita domanda e seguite rigorosamente le disposizioni indicate nel paragrafo 4.7.

Il servizio offrirà, nella misura resa possibile dalla disponibilità di personale qualificato, un servizio di consulenza per le ricerche.

4.1.3.2. Microfilm

Sono consultabili i microfilm de «Il Saviglianese» (dal 1858), «Il Corriere di Savigliano» (dal 1990), e altri periodici di interesse locale.

L'utente che intenda consultare un microfilm deve rivolgersi al personale della biblioteca che provvederà ad avviare il lettore e ad inserire le bobine.

Le ricerche dovranno essere effettuate direttamente dagli utenti e non dal personale interno. Compatibilmente con la disponibilità di personale qualificato, potrà essere offerto un servizio di consulenza per le ricerche.

Azioni consentite:

1. Consultazione (servizio gratuito)
2. Salvataggio su Memoria Flash USB ad opera dell'utente stesso (servizio gratuito)
3. Stampa in formato A4 della pagina o articolo richiesto (servizio a pagamento secondo il tariffario corrente, come indicato nel paragrafo 4.7)
4. Invio tramite posta elettronica di articoli o pagine (servizio a pagamento secondo il tariffario corrente): l'utente dovrà indicare dettagliatamente le pagine o gli articoli che intende ricevere tramite posta elettronica. Non verranno effettuate ricerche da parte del Personale della Biblioteca.

4.2. IL SERVIZIO DI PRESTITO

Il servizio è disponibile durante l'orario di apertura al pubblico.

Sono ammessi al prestito tutti coloro che, senza alcun limite di età, residenza o cittadinanza, ne presentino domanda su apposito modulo, corredata da un documento d'identità in corso di validità; ad essi viene rilasciata apposita tessera. Per i minori di anni 15, l'iscrizione deve essere sottoscritta da un genitore o da chi ne esercita la potestà. I genitori, con tale sottoscrizione, danno atto che la Biblioteca non potrà garantire alcun controllo o censura sul materiale cui i ragazzi avranno accesso.

L'accesso al prestito è subordinato alla presentazione dell'apposita tessera di iscrizione. Essa è strettamente personale salvo casi di deroga autorizzati dal Bibliotecario Responsabile. Pertanto l'utente si rende responsabile delle opere prese in prestito; non è di norma possibile accedere al servizio di prestito a nome di altre

persone; eventuali deroghe sono concesse a discrezione del Bibliotecario Responsabile o di un suo delegato.

Il servizio di prestito è gratuito.

Sono escluse dal prestito le seguenti tipologie di materiali:

- i manoscritti, gli incunaboli, le cinquecentine, i libri antichi ed in generale quelli che rivestono particolare valore per pregio tipografico, bibliografico, storico, artistico o per importanza scientifica, gli atlanti, le carte geografiche, i disegni, le incisioni, le fotografie sia sciolte che in volume;
- le enciclopedie, i repertori bibliografici, i dizionari ed in generale le opere di grande formato, di carattere poligrafico o in molti volumi;
- i volumi facenti parte della sezione di consultazione (contraddistinti da etichetta azzurra);
- i periodici;
- le opere non ancora inventariate;
- le opere pervenute con clausole di esclusione dal prestito ed eventuali fondi segnalati dal Bibliotecario Responsabile, sentito il parere del Consiglio di Biblioteca;
- le opere che per loro natura, a giudizio del Bibliotecario Responsabile, presentano caratteristiche tali da essere escluse dal prestito.

Sono ammesse deroghe su richiesta scritta specifica e debitamente documentata.

Il diritto al prestito è consentito per un numero massimo di tre documenti per tessera. In base a criteri di opportunità il Bibliotecario Responsabile ha facoltà di derogare a questa regola.

La durata del prestito per tutto il materiale librario e multimediale è di regola determinata in 21 giorni, con l'eccezione di videocassette e DVD, per i quali la durata del prestito è fissata in 7 giorni.

Una volta sola è consentito il rinnovo, anche su richiesta telefonica o via e-mail, per altri 21 giorni (7 giorni per videocassette e DVD), purché altri utenti non abbiano prenotato la stessa opera.

E' possibile la prenotazione di opere che al momento della richiesta risultino in prestito. Ogni utente non potrà prenotare più di 3 opere complessivamente ed ogni opera non potrà essere prenotata da più di tre utenti contemporaneamente. Sarà cura degli addetti al servizio registrare la richiesta e provvedere ad avvisare il lettore appena il materiale prenotato risulti disponibile. Detto materiale prenotato sarà tenuto a disposizione per un massimo di 2 giorni lavorativi (secondo l'orario di apertura al pubblico della biblioteca), compresa la data di avviso della disponibilità.

I lettori possono suggerire alla Biblioteca l'acquisto di determinate opere tramite compilazione di apposito modulo.

Gli utenti sono tenuti a comunicare ogni cambiamento del domicilio, a conservare diligentemente le opere avute in prestito, a non prestarle ad altri e a restituirle entro la data di scadenza o anche prima, quando siano richiesti dal Bibliotecario Responsabile.

Il materiale della Biblioteca deve essere usato con cura e diligenza. I lettori sono tenuti a segnalare gli eventuali guasti/problemi riscontrati.

In caso di smarrimento o deterioramento l'utente è tenuto ad acquistare una copia identica della pubblicazione, anche ricorrendo al mercato antiquario, oppure un esemplare di altra edizione della stessa opera, che risulti di valore materiale non inferiore. Solo nella dimostrata impossibilità di reperire il volume l'utente è tenuto a risarcire il danno nella misura che sarà stabilita dal Bibliotecario Responsabile. Qualora lo smarrimento o il danno siano a carico di minori la responsabilità e il dovere del risarcimento ricadono sui genitori o su chi eserciti la patria potestà.

In caso di ritardo nella restituzione di un documento l'utente riceverà uno o più avvisi telefonici e/o scritti di sollecito.

L'utente che non provveda alla restituzione del materiale preso in prestito entro 30 giorni (per i DVD entro 20 giorni) dalla data di scadenza dello stesso, è sospeso dal prestito per 15 giorni a decorrere dalla data di restituzione.

L'utente che non provveda alla restituzione del materiale preso in prestito entro 60 giorni (per i DVD entro 40 giorni) dalla data di scadenza dello stesso, è sospeso dal prestito per un mese a decorrere dalla data di restituzione.

Il lettore che abbia reso necessario per la restituzione del materiale preso in prestito il provvedimento del Responsabile di Settore, successivo ai primi due solleciti, è sospeso dal prestito per un anno.

In ogni caso, qualora il lettore, nonostante i ripetuti solleciti, non restituisse il materiale preso in prestito, l'Amministrazione Comunale adotterà i provvedimenti ai sensi delle Leggi in vigore.

Il lettore che persista nel restituire i volumi con notevole ritardo sarà ulteriormente sospeso dal prestito, con durata della sospensione a discrezione del Bibliotecario Responsabile o di un suo delegato. Nei casi più gravi la sospensione sarà disposta a tempo indeterminato.

L'utente che si sia reso responsabile di danneggiamenti gravi al materiale sarà escluso dalla Biblioteca.

Il Bibliotecario Responsabile o un suo delegato potrà concedere deroghe, per motivi di particolare rilevanza, alle singole disposizioni sopraelencate.

Il personale della Biblioteca è a disposizione dei lettori per informazioni, suggerimenti, aiuto nelle ricerche.

4.2.1. TESSERE-CLASSI

Gli insegnanti possono presentare domanda su apposito modulo per iscriverne al servizio di prestito le classi presso le quali insegnano. Per le "tessere-classi" la durata del prestito è determinata in 42 giorni con l'eccezione di videocassette e DVD, per i quali la stessa è fissata in 14 giorni.

Il rinnovo è consentito una sola volta per altri 42 giorni (14 giorni per videocassette e DVD), purché non si tratti di opere richieste da altri utenti.

Per i possessori delle "tessere-classi" è possibile prendere in prestito fino ad un massimo di 50 opere.

In caso di ritardo nella restituzione, si invieranno uno o più avvisi telefonici e/o scritti di sollecito. Se, nonostante i ripetuti solleciti, il materiale preso in prestito non venisse restituito, la "tessera-classe" verrà sospesa e l'Amministrazione Comunale adotterà i provvedimenti ai sensi delle Leggi in vigore.

4.2.2. IL PRESTITO A DOMICILIO

Possono accedere a questo servizio tutte le persone con problemi di salute o con mobilità ridotta.

Il servizio è affidato a collaboratori volontari che fungono da tramite tra la Biblioteca e gli utenti. Pertanto il servizio è condizionato alla possibilità per la Biblioteca di disporre di personale volontario.

Chi si trovasse nella impossibilità di recarsi in Biblioteca per scegliere o per restituire libri, può telefonare e chiedere una «consegna a domicilio», segnalando le sue preferenze di lettura.

Chi non fosse ancora iscritto e avesse problemi permanenti di mobilità, può richiedere un appuntamento, telefonicamente o via e-mail, per compilare a casa la tessera e avere così accesso al servizio.

4.3. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL/DD)

Il servizio è attivo durante l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

4.3.1. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO PASSIVO

Il prestito interbibliotecario passivo permette di localizzare e richiedere il prestito (oppure ottenere riproduzione fotostatica o digitale) di documenti disponibili presso biblioteche italiane o estere, dietro pagamento delle tariffe previste.

Per accedere al servizio, è necessario essere iscritti al servizio di prestito. E' possibile per l'utente regolarmente iscritta/o alla Biblioteca inviare richieste anche via fax o via e-mail.

Per ogni prestito richiesto è a carico dell'utente un contributo fisso come da tariffario; a tale contributo fisso vanno aggiunte le tariffe richieste dalla Biblioteca proprietaria del volume. Qualora la Biblioteca proprietaria del volume adotti la gratuità del prestito interbibliotecario, sarà dovuto dal richiedente solo il contributo fisso come da tariffario.

Il Servizio si impegna a localizzare il materiale richiesto e ad inoltrare la richiesta di prestito interbibliotecario/riproduzione entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente. I tempi di risposta delle biblioteche prestanti sono invece variabili.

Entro 24 ore dall'arrivo del documento l'utente riceverà un avviso telefonico o, su richiesta, la comunicazione verrà fornita via e-mail.

Il tempo consentito per il prestito è stabilito dalla Biblioteca prestante, e dovrà essere tassativamente rispettato dall'utente.

Il documento deve essere restituito al servizio di prestito interbibliotecario, che avrà cura di inviarlo alla Biblioteca prestante.

I fruitori del servizio ILL/DD sono tenuti a rispettare le condizioni e/o restrizioni imposte dalla Biblioteca prestante (ad es. sola possibilità di consultazione in sede di un documento) e a rispondere personalmente di eventuali danni e/o smarrimenti dei documenti presi a prestito.

4.3.2. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO ATTIVO

La Biblioteca svolge anche un regolare servizio di prestito interbibliotecario attivo (alle altre biblioteche) ed in particolare a quelle aderenti al Sistema Bibliotecario di appartenenza.

Il Servizio si impegna a rispondere alle richieste pervenute entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento delle stesse.

Sono ammesse al prestito interbibliotecario (ILL/DD) le opere di cui al precedente punto 4.2, con l'esclusione del materiale multimediale (Cd, DVD, videocassette, Cd-Rom, etc.).

Il prestito interbibliotecario dura di norma 30 giorni. Il costo del prestito interbibliotecario è stabilito dagli organi competenti. Per la spedizione è richiesto il versamento sul conto corrente del Comune della somma indicata dall'Amministrazione. Qualora la Biblioteca richiedente il volume adotti la gratuità del prestito interbibliotecario, nulla sarà dovuto.

4.3.3. SERVIZIO DI DOCUMENT DELIVERY

Il servizio di document delivery permette la fornitura di riproduzioni di documenti o parti di documenti posseduti dalla Biblioteca a una biblioteca che ne faccia richiesta a nome dei propri utenti.

Il Servizio si impegna a rispondere alle richieste pervenute entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento delle stesse.

I tempi di riproduzione non sono immediati e possono essere variabili, in relazione alla quantità di materiale da trattare; in ogni caso la Biblioteca si impegna ad espletare il servizio nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla data di richiesta.

La Biblioteca può provvedere alla riproduzione ove lo stato di conservazione lo consenta e nei limiti di riproduzione previsti dalla legge.

I costi delle riproduzioni sono stabiliti dall'Amministrazione, secondo il tariffario corrente.

I materiali oggetto del document delivery possono essere:

- articoli di riviste;
- interventi di singoli autori, pubblicati all'interno di monografie (es.: atti di congressi e convegni, illustrazioni di mostre, opere miscellanee, etc);
- capitoli o brani di monografie;
- immagini;
- parti di volumi o riviste, nel rispetto del limite del 15% dell'intero volume, in base alla legge sul diritto d'autore

I formati delle riproduzioni possono essere:

- fotocopie;
- copie digitali;
- microfilm;
- riproduzioni fotografiche.

Nel caso di Document Delivery elettronico, si effettua la spedizione mediante posta elettronica o trasferimento su server web di articoli o parti di volumi, originariamente in formato cartaceo e convertiti in formato elettronico (file PDF).

Per le modalità di riproduzione e le tariffe applicate si veda al paragrafo 4.5.

4.4. SERVIZIO DI CONSULENZA BIBLIOGRAFICA, REFERENCE E ACCESSO A BANCHE DATI

La Biblioteca si impegna a istruire e orientare l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa, anche attraverso apposite "guide all'uso della Biblioteca e ai suoi servizi".

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del personale in servizio presso la Biblioteca, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on-line e off-line, e materiale documentario multimediale, per il cui utilizzo la Biblioteca mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione delle ricerche complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di 15 giorni.

4.5. CONSULTAZIONI IN LINEA DI BANCHE DATI E RICERCHE IN INTERNET

Il servizio è disponibile durante le ore di apertura al pubblico della Biblioteca.

L'accesso è consentito a tutti, senza vincoli di residenza, previa iscrizione tramite l'apposito modulo. Per i minori di 18 anni si richiede, sul modulo di iscrizione, la preventiva autorizzazione all'uso della rete da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. L'utente che desidera accedere al collegamento deve prenotarsi, anche telefonicamente, indicando giorno e ora di utilizzo. E' possibile una sola prenotazione per volta e per una sola ora. L'utente che non potesse fruire dell'ora prenotata è tenuto ad avvertire, anche telefonicamente. In caso contrario, l'ora non disdetta e non usufruita sarà ugualmente decurtata dal monte-ore settimanale a disposizione.

Ogni utente può usufruire di una sola sessione di massimo un'ora e per non più di tre volte a settimana. Se l'utente non si presenta entro 15 minuti dall'inizio dell'ora a lui riservata, il posto può essere occupato da un altro utente.

Per l'accesso al servizio inoltre gli utenti sono tenuti a firmare un apposito registro di presenza e utilizzo indicando data e ora di inizio di ciascuna sessione.

L'accesso alla consultazione in rete è gratuito, al fine di garantire l'accesso all'informazione elettronica a tutti.

La Biblioteca non dà alcuna garanzia, esplicita o implicita, rispetto alla qualità o al contenuto scientifico dell'informazione disponibile in Internet, né è responsabile di eventuali conseguenze, dirette o indirette, derivanti da tali collegamenti. La Biblioteca avvisa gli utenti che idee, opinioni e immagini reperibili sulla rete possono essere discutibili o controverse. La Biblioteca non è responsabile dell'uso della rete da parte di minori.

Gli utenti sono tenuti ad un uso corretto e responsabile della rete, in accordo con gli scopi educativi e informativi per i quali è fornito l'accesso. Devono perciò astenersi da un uso illegale o non moralmente accettabile ed evitare atti o comportamenti che possano recare offesa a persone o istituzioni presenti o no sulla rete.

Gli utenti devono pertanto rispettare i diritti di proprietà intellettuale facendo solo copie autorizzate di programmi o dati protetti da copyright, rispettare il diritto alla riservatezza di altre persone non spacciandosi per un altro utente, non tentando di modificare o raggiungere file, password o dati altrui, devono astenersi dal danneggiare o alterare il setup o la configurazione dei programmi e dell'hardware delle attrezzature messe a disposizione dalla Biblioteca.

La Biblioteca offre agli utenti, nella misura resa possibile dalla disponibilità di personale qualificato, un servizio di consulenza per le ricerche.

Non è permesso utilizzare programmi propri nei computer della Biblioteca.

Il prelievo di dati scaricati può avvenire tramite:

- Stampa su carta (servizio a pagamento secondo il tariffario corrente)
Gli utenti possono provvedere autonomamente o con la mediazione degli operatori a stampare, in bianco e nero su carta in formato A4, i risultati delle proprie ricerche da terminale. L'utente è tenuto a pagare tutte le pagine stampate, anche nel caso abbia dato erronei comandi di stampa
- Salvataggio dati su Memoria Flash USB (servizio gratuito)
Gli utenti hanno facoltà di scaricare su Memoria Flash USB i risultati delle ricerche effettuate tramite la consultazione di Cd-rom, la navigazione su Internet o l'uso libero delle postazioni computer.

E' ammesso l'uso di supporti di proprietà personale.

Qualsiasi azione che contravvenga alle suddette regole sarà passibile di richiamo, sospensione dall'utilizzo del servizio o più gravi sanzioni a seconda della gravità dell'inadempienza effettuata.

Pur nel rispetto del diritto individuale dell'utente alla riservatezza, la Biblioteca si riserva di monitorare l'uso delle postazioni di lavoro per assicurare l'osservanza delle norme sopraindicate.

4.6. UTILIZZO DELLE POSTAZIONI OFF-LINE

Sono a disposizione degli utenti due postazioni che possono essere utilizzate per videoscrittura e per ricerche su banche dati off-line.

Le postazioni sono anche dotate di due software comunicativi (Boardmaker e Symwriter), utili per la produzione di materiale con l'utilizzo di immagini e simboli nell'ambito della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA).

Il servizio è attivo durante l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca. Per l'utilizzo delle postazioni non è necessaria la prenotazione né sono fissati limiti di tempo. Si invitano comunque gli utenti ad un uso responsabile del servizio. Il personale della Biblioteca, se necessario, potrà intervenire a disciplinare orario e modalità di accesso. Dalle due postazioni è possibile stampare, sia in bianco e nero sia a colori su carta in formato A4. Il prezzo delle stampe è fissato secondo il tariffario corrente.

4.7. SERVIZI DI RIPRODUZIONE

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore (L. 248/2000), la Biblioteca permette la riproduzione a scopo personale e di studio del materiale bibliografico disponibile al proprio interno. Il servizio è disponibile durante le ore di apertura al pubblico della Biblioteca.

Le tariffe applicate sono definite annualmente dalla Giunta Comunale.

La riproduzione può avvenire tramite:

- **Fotocopie** (servizio a pagamento secondo il tariffario corrente)
Gli utenti possono utilizzare il servizio di fotocopiatrice tramite operatore, attivo nella zona del Banco Prestiti.
- **Digitalizzazione di documenti** (servizio a pagamento secondo il tariffario corrente)
La Biblioteca effettua la riproduzione digitale dei documenti di sua proprietà per uso personale, di studio, di ricerca o di insegnamento, nei limiti previsti dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore e per esigenze di conservazione dei documenti stessi. Il richiedente si impegna a non divulgare o vendere le copie acquisite. Se in tempi successivi lo studioso intenderà utilizzare le riproduzioni acquisite in una pubblicazione o, più in generale, diffonderle in pubblico su qualsiasi mezzo o supporto, dovrà richiedere ulteriore specifica autorizzazione alla Biblioteca.

Le riproduzioni a scopo di cronaca o di informazione giornalistica, quindi strettamente collegate a fatti, eventi, accadimenti particolari, sono libere, ma devono essere autorizzate.

Qualora venga richiesta la digitalizzazione di documenti appartenenti alla Biblioteca con finalità di pubblicazione, occorrerà presentare apposita domanda

Nel caso di riproduzioni per pubblicazioni a carattere scientifico il richiedente si impegna a indicare nella pubblicazione la denominazione e la segnatura dell'opera riprodotta, ed inoltre la menzione "Su autorizzazione della Biblioteca Civica di Savigliano". Sarà cura del richiedente consegnare almeno due copie della pubblicazione realizzata alla Biblioteca oltre a una copia dei files o riprese realizzati, accompagnata, eventualmente, dalle stampe in cartaceo se realizzate tramite professionista esterno autorizzato dalla Biblioteca

Nel caso invece di riproduzioni per pubblicazioni a carattere commerciale il richiedente deve corrispondere le tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione si riserva il diritto di stabilire accordi speciali per situazioni particolari, nell'interesse della valorizzazione delle raccolte comunali e degli studi.

I tempi di realizzazione non sono immediati e possono essere variabili, in relazione alla quantità di materiale da digitalizzare; in ogni caso la Biblioteca si impegna ad espletare il servizio nel minor tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni dalla data di richiesta della riproduzione.

- La digitalizzazione tramite scatti fotografici può essere effettuata solo a cura della Biblioteca. La consegna del materiale (file .pdf con risoluzione massima di 2400X1800 dpi) può avvenire tramite invio in posta elettronica o tramite salvataggio su Memoria Flash USB. Le tariffe fissate dalla Amministrazione sono da versarsi sul conto corrente del Comune o direttamente in Biblioteca.
- La digitalizzazione tramite scansione di documenti effettuata esclusivamente da operatore è attiva nella zona del Banco Prestiti. La consegna del materiale (file .pdf) può avvenire tramite invio in posta elettronica o tramite scarico su Memoria Flash USB. L'eventuale richiesta di ricevere le scansioni stampate, esclusivamente in bianco e nero e su carta in formato A4, comporterà l'ulteriore applicazione delle tariffe dovute per la "stampa su carta" secondo il tariffario corrente.

4.8. SERVIZI PER I BAMBINI E I RAGAZZI, LE SCUOLE E GLI INSEGNANTI

La Biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 15 anni e dedica al pubblico giovanile spazi specifici, servizi speciali ed un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti, nella consapevolezza di quanto sia importante consolidare il piacere di leggere fin dalla più tenera età.

La Biblioteca si impegna a garantire un costante aggiornamento della collezione, adeguandola all'evoluzione dei gusti e delle esigenze delle diverse fasce d'età.

L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte al punto 4.2. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli. La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e interviene sistematicamente nei confronti delle scuole e degli insegnanti, offrendo un programma integrato di "didattica della biblioteca", articolato in moduli differenziati, dando la più ampia disponibilità per accogliere visite guidate e attività di animazione concordate con le singole scuole.

Agli insegnanti di tutte le scuole del territorio viene offerta l'opportunità di accompagnare i ragazzi, durante l'attività scolastica, alla scoperta della Biblioteca e di poter effettuare prestiti secondo le modalità indicate al paragrafo 4.2.1.

Il servizio è attivo previa prenotazione.

La Biblioteca collabora all'organizzazione di incontri, eventi di animazione e altri laboratori per i bambini e le loro famiglie, anche in orario extra-scolastico, sia all'interno della sede che in altre localizzazioni.

4.9. LE SEZIONI SPECIALI

La Biblioteca Civica di Savigliano individua all'interno del proprio patrimonio documentario alcune "Sezioni speciali", distinte secondo l'argomento selezionato:

4.9.1. Sezione di Documentazione locale (sezioni di collocazione SAV, PROV, PIEM)

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

La consultazione, lo studio e il prestito delle opere che compongono tale sezione avvengono negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

4.9.2. Sezione Testi in Lingua Straniera (sezioni di consultazione STA e STR)

La Biblioteca mette a disposizione libri per ragazzi e per adulti in lingua inglese, francese, tedesca e spagnola. Il prestito delle opere che compongono tale sezione avviene negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico.

4.9.3. Sezione multimediale (sezione di collocazione NB)

In Biblioteca sono presenti film e documentari su DVD e VHS, CD musicali, audiolibri, corsi di lingua multimediali.

La consultazione delle opere che compongono tale sezione avviene negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico. Per le modalità di prestito invece si veda il paragrafo 4.2.

4.9.4. Sezione fumetti (sezioni di collocazione FT e FTR)

In Biblioteca è presente uno spazio dedicato alla "letteratura disegnata" sia per adulti che per ragazzi. Il prestito delle opere che compongono tale sezione avviene negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico.

4.9.5. Servizi speciali per persone con difficoltà di lettura

Con l'intento di favorire tutti coloro che hanno difficoltà, temporanee o permanenti, ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, la Biblioteca mette a disposizione:

- libri in corpo 16, per persone con problemi di ipovisione e dislessia
- libri di narrativa per ragazzi, per chi ha difficoltà di lettura, soprattutto a causa di dislessia
- libri modificati secondo le regole della Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.)
- audiolibri, sia per ragazzi che per adulti

Il prestito di tali opere avviene negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico ed è aperto a tutti gli utenti senza distinzione alcuna.

4.10. PROMOZIONE DEL LIBRO E DELLA LETTURA E ATTIVITA' CULTURALI

La Biblioteca Civica, nell'osservanza dei suoi fini istituzionali e sotto l'egida dell'Assessorato alla Cultura attua attività di promozione del libro e della lettura avvalendosi anche della collaborazione delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio attraverso l'organizzazione di eventi, manifestazioni, letture ad alta voce, bibliografie a tema.

Le attività di promozione della lettura nascono dall'analisi delle richieste manifestate, nel corso di riunioni periodiche, dal Consiglio di Biblioteca e dalle scuole, che valutano le proposte della Biblioteca e ne fanno di proprie.

Tali attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, volantini, sulle pagine web della Biblioteca e tramite posta elettronica.

5. IMPEGNI E GARANZIE

5.1. RAPPORTO CON GLI UTENTI, INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può richiamare ad un comportamento corretto o anche allontanare, nei casi più gravi, chi arrechi disturbo o tenga comportamenti scorretti verso altri utenti, documenti o arredi della Biblioteca.

Il Bibliotecario responsabile, o un suo delegato, può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni o necessità particolari.

E' istituito il Consiglio di Biblioteca, nominato dal Sindaco e in carica quanto l'Amministrazione Comunale che lo ha espresso, con funzioni propositive e consultive. Ne fa parte anche il rappresentante degli utenti. Il Responsabile del Servizio provvede ad organizzare la consultazione elettorale relativa all'elezione del rappresentante degli utenti.

Gli utenti, convocati in assemblea in una data adeguatamente pubblicizzata, eleggono al loro interno un rappresentante che abbia dato la propria disponibilità a far parte del Consiglio di Biblioteca. Verrà distribuita apposita scheda sulla quale gli utenti potranno apporre n. 1 preferenza nominativa. Le schede così votate saranno conservate in un'urna sino al termine delle operazioni di voto.

Al termine delle operazioni di voto, il Responsabile della Biblioteca, con l'aiuto di due dipendenti comunali, di cui uno con funzioni di segretario verbalizzante, procederà alle operazioni di scrutinio. Di quanto avvenuto verrà redatto specifico processo verbale.

Il testo della Carta dei servizi deve essere messo a disposizione di tutti gli utenti della Biblioteca, che hanno diritto di pretendere l'osservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca medesima.

La Biblioteca effettuerà indagini periodiche presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti che intendono presentare reclami, osservazioni o suggerimenti sul funzionamento della Biblioteca possono farlo verbalmente o per scritto (anche via fax e posta elettronica) alla direzione della Biblioteca stessa. I reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente, in modo che ad essi possa essere data nel più breve tempo possibile motivata risposta. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. (Si veda al paragrafo 5.2)

5.2. SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Biblioteca civica è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica e stabilendo un ulteriore termine a norma di legge.

5.3. 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 gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.
- Il personale deve:
 - garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
 - assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.
- L'utente deve:
 - rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
 - rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
 - rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
 - essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.