

COMUNE DI CIRO'
Provincia di Crotone

REGOLAMENTO COMUNALE DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

(Approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 56 del 25-11-2008)

REGOLAMENTO DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

I n d i c e

- Capo Primo : Istituzione e finalità della Biblioteca
- Capo Secondo : Patrimonio e bilancio
- Capo Terzo : Organizzazione funzionale della Biblioteca
- Capo Quarto : Personale, organizzazione del lavoro, direzione
- Capo Quinto : Servizio al pubblico
- Capo Sesto : Rapporti istituzionali con l'utenza
- Disposizioni finali

Capo Primo : Istituzione e finalità della Biblioteca

ART. 1 (Finalità)

Il Comune di Cirò, si impegna a favorire la crescita culturale individuale e collettiva e riconosce il diritto dei cittadini all'informazione, alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata.

Si impegna a rimuovere gli ostacoli di ordine fisico e culturale che si frappongono all'esercizio di questo diritto facilitando l'accesso ai servizi anche da parte dei cittadini svantaggiati.

A tal fine il Comune di Cirò promuove la Biblioteca Pubblica, quale strumento di acquisizione, organizzazione e pubblico uso dell'informazione e della documentazione. Particolare importanza assume per la Biblioteca Pubblica la promozione e diffusione della lettura presso l'utenza giovanile, a cui è riservata una parte cospicua del patrimonio documentario e dello spazio fisico all'interno dei locali della Biblioteca stessa.

Il Comune si avvale di accordi di programma e convenzioni con l'Istituto Comprensivo ed Associazioni di Volontariato locale al fine di favorire l'utilizzazione delle risorse della biblioteca per le attività didattiche ed educative.

ART. 2 (Cooperazione interbibliotecaria)

Sulla base delle leggi nazionali e regionali e per mezzo di apposite convenzioni e accordi di programma, il Comune promuove l'integrazione della Biblioteca Pubblica nei sistemi territoriali e funzionali, cooperando a tal fine con le biblioteche, gli archivi e le istituzioni culturali, educative e documentarie, con gli altri Enti Locali, le Università, le Regioni e l'Amministrazione dello Stato.

ART.3 (Documentazione delle attività comunali)

Il Comune deposita presso la Biblioteca Pubblica copia degli studi e di ogni altro lavoro preparatorio a significativa rilevanza documentaria nonché copia dei verbali e delle deliberazioni degli organi dell'Amministrazione di cui sia garantita dalla legge e dai regolamenti vigenti la pubblica consultabilità.

Gli Uffici e i Servizi dell'Amministrazione cooperano con la Biblioteca Pubblica affinché sia garantita la disponibilità e la pubblica fruizione della documentazione di cui al comma precedente, anche ai sensi dell'art. 10 del D.Leg.vo 267/00.

La Biblioteca Pubblica collabora su tale base con gli Uffici preposti all'attuazione del diritto del cittadino all'accesso alla documentazione amministrativa, secondo quanto dispone la L. 241/90 e i suoi regolamenti di applicazione.

ART. 4 (Informazione di comunità)

La Biblioteca Pubblica promuove la partecipazione dei soggetti e degli enti pubblici e privati del territorio alla costituzione e all'aggiornamento di una raccolta che ne documenti l'attività e le realizzazioni nei campi della vita sociale economica e culturale.

Capo Secondo : Patrimonio e bilancio

ART. 5
(Patrimonio della Biblioteca)

Il patrimonio della Biblioteca Pubblica è costituito da:

- a) materiale librario e documentario presente nelle raccolte all'atto dell'emanazione del presente regolamento, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi e particolari inventari che entra a far parte del demanio culturale del Comune di Cirò , ad esclusione del materiale librario e documentario acquistato con finanziamenti propri dall'Istituto Comprensivo di Cirò;
- b) cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte della Biblioteca oppure ad altri fondi documentari;
- c) attrezzature e arredi in dotazione alla Biblioteca, ad esclusione di quelli acquistati dall'Istituto Comprensivo di Cirò , che continuano ad averne la proprietà;
- d) immobili destinati ad ospitare le strutture operative della Biblioteca.

ART.6
(Incremento del patrimonio documentario)

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

- dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario effettuato, sulla base delle disponibilità di bilancio e seguendo le procedure previste dai regolamenti di contabilità e dei contratti per quanto attiene alla scelta dei fornitori e alla approvazione dell'ammontare della spesa, con lettera di ordinazione del Bibliotecario;
- dai doni, accettati dal Comune su proposta del Bibliotecario;
- da scambi contro doppioni o pubblicazioni edite dalla Biblioteca, a seguito di intese convenute dall'autorità comunale.

ART.7
(Scarico di beni inventariati)

Le unità bibliografiche e documentarie, regolarmente inventariate, che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte della Biblioteca saranno segnalate in apposite liste redatte annualmente e scaricate dai registri di inventario con apposito atto del competente organo del Comune.

Il materiale documentario, non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di degrado fisico non assolva più alla funzione informativa sarà scaricato dall'inventario.

ART.8
(Risorse finanziarie)

Nel bilancio preventivo annuale e poliennale del Comune sono inseriti capitoli di entrata e di uscita intestati alla Biblioteca Pubblica.

Le entrate derivano, oltre che da risorse autonome dell'Ente, da trasferimenti della Provincia e della Regione, corrispettivi per prestazioni a pagamento fornite dalla Biblioteca, donazioni.

I capitoli in uscita coprono le spese per l'acquisto di materiale documentario e di strumentazioni, attrezzature ed arredi per lo svolgimento delle attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario delle civiche raccolte e iniziative di animazione culturale rivolte al territorio, nonchè per il pagamento dei servizi generali di gestione e dei contratti di prestazione d'opera.

ART. 9
(Relazione programmatica)

Una relazione programmatica è predisposta dal Responsabile del Servizio in vista della formazione del bilancio preventivo. In essa sono indicati gli obiettivi della Biblioteca Pubblica, in termini di attività ordinaria e di progetti speciali, le risorse necessarie al raggiungimento di tali obiettivi, gli strumenti di verifica dei risultati.

ART.10
(Relazione consuntiva)

Il conto consuntivo della gestione trascorsa, dimostrante il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, è predisposto onde facilitare il controllo di gestione sull'attività del Servizio.

Capo Terzo: Organizzazione funzionale del Servizio

ART.11
(Obiettivi e standard di servizio)

La Biblioteca Pubblica istituisce e indirizza le proprie strutture operative, incrementa e valorizza le proprie raccolte sulla base di specifiche indagini sulle esigenze dell'utenza e organizza il materiale documentario secondo le norme della tecnica bibliotecaria e documentaristica.

Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono posti a conoscenza degli utenti, che possono concorrere alla loro determinazione e al loro controllo nei modi previsti dal presente Regolamento. Tali standard e modalità sono esposte a cura del Responsabile del Servizio, nella Carta dei servizi.

Capo quarto: Personale, Organizzazione del lavoro, Direzione

ART.12
(Risorse umane)

Nell'ambito della dotazione organica del Comune è determinato il personale della Biblioteca Pubblica, composta dal necessario numero di unità appartenenti ai profili professionali specifici della biblioteca, che risultino necessari al funzionamento della stessa, avendo riguardo alle aree fondamentali corrispondenti alle funzioni di studio e ricerca, trattamento scientifico del documento e socializzazione dell'informazione; alla gestione fisica delle raccolte; al trattamento degli archivi automatizzati.

Per prestazioni particolari potrà farsi ricorso alle forme di collaborazione esterna previste dalle norme vigenti in materia.

Il personale comunale potrà essere affiancato per un numero concordato di ore settimanali, da personale proveniente dall'Istituto scolastico per lo svolgimento delle attività di consulenza bibliografica alle classi e agli insegnanti, nonché per collaborare con il Bibliotecario nella programmazione delle attività di promozione alla lettura.

Capo quinto : Servizio al pubblico

Art.13
(Criteri ispiratori)

Il personale in servizio e i volontari conformano il proprio comportamento ad una completa ed efficace soddisfazione delle esigenze dell'utenza, tendendo a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Art.14
(Orario di apertura al pubblico)

Con atto del Sindaco è stabilito l'orario giornaliero e settimanale della biblioteca comunale. L'apertura è articolata sulle fasce di orario che consentano ad ogni categoria di utenti l'utilizzo dei servizi, tenuto conto

della disponibilità di risorse umane e di bilancio disponibili.

Motivato provvedimento dell'autorità competente stabilisce i periodi di chiusura della biblioteca per lavori straordinari o ricorrenti di manutenzione dei locali, delle attrezzature e delle suppellettili documentarie o per altre eventuali esigenze, curando che le chiusure avvengano nei periodi di minore accesso del pubblico e dandone chiara e tempestiva informazione.

ART.15
(Accesso alla Biblioteca)

L'accesso alla Biblioteca è libero. L'accesso alla sala di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito subordinamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura. Provvedimenti motivati del Bibliotecario e del funzionario responsabile della struttura possono escludere temporaneamente l'accesso a sale o locali della biblioteca o riservarne l'uso, anche in via permanente, a particolari tipi di attività.

ART.16
(Consultazione in sede)

La consultazione dei cataloghi e degli inventari, la consultazione e la lettura del materiale documentario sono libere.

Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche con opera di consulenza assidua, discreta e qualificata.

ART.17
(Limitazione della consultazione)

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

ART.18
(Prestito domiciliare)

E' consentito il prestito domiciliare del materiale documentario appartenente alle raccolte della Biblioteca.

Le modalità di fruizione del servizio di prestito sono stabilite e regolate dalla Carta dei Servizi.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto, se reiterata, il danneggiamento o lo smarrimento dell'opera prestata possono comportare l'esclusione temporanea o definitiva dal servizio di prestito e l'obbligo di un risarcimento pari al valore del documento smarrito.

Deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivare esigenze dal Bibliotecario.

Ad uffici, scuole ed altri consimili soggetti che ne abbiano fatta motivata richiesta potrà essere consentito derogare ai limiti di tempo e di numero anche per determinati periodi di tempo e specifiche categorie di opere.

Uno specifico provvedimento del Bibliotecario può stabilire, singolarmente o per categorie, quali opere siano permanentemente escluse dal prestito e quali sottoposte a particolari limitazioni di tempo e di numero, prevedendo le possibili deroghe all'esclusione o alle limitazioni.

Particolari tipologie di opere possono essere temporaneamente escluse dal prestito e in certi casi anche dalla lettura perchè esposti in mostre presso la biblioteca o presso altri istituti ovvero per essere sottoposti a restauro.

ART.19
(Iscrizione al servizio prestito)

Sono ammessi al servizio di prestito tutti i residenti nel Comune di Cirò nelle frazioni e comuni limitrofi.

Sono altresì ammessi tutti coloro che, pur non risiedendo nel Comune di Cirò, abbiano la sede abituale delle loro attività di studio o lavoro.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione saranno autocertificate dal richiedente, previo accertamento dell'identità personale.

ART.20
(Prestito interbibliotecario)

La Biblioteca Pubblica consente al prestito interbibliotecario con gli istituti che ammettono la reciprocità, alle stesse condizioni di numero e di tempo previste per il prestito personale.

ART.21

(Gratuità dei servizi e servizi a pagamento)

I servizi forniti dalle biblioteche sono gratuiti quando non comportino costi diretti per la singola prestazione. Il pagamento delle spese di spedizione del materiale inviato in prestito interbibliotecario sarà imputato alla biblioteca richiedente.

Il Bibliotecario rilascia regolare ricevuta per le somme riscosse.

Gli utenti che usufruiscono del servizio di prestito interbibliotecario sono tenuti a corrispondere un modesto contributo per le spese di spedizione, la cui entità e modalità di versamento verranno specificate al momento dell'attivazione del servizio medesimo, che avverrà in convenzione con l'Amministrazione Provinciale.

ART.22

(Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti)

L'utente può sottoporre all'autorità comunale proposte intese a migliorare il servizio prestato dalla Biblioteca Pubblica.

L'utente può proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi nell'apposito registro esposto in ogni biblioteca.

A tali proposte di acquisto sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

L'utente può avanzare critiche e inoltrare reclami in ordine alla conduzione della Biblioteca indirizzando al Comune di Cirò una lettera firmata, cui sarà data risposta motivata entro 10 giorni.

La carta dei servizi potrà stabilire condizioni di consultazione e risposta più favorevoli agli utenti.

ART. 23

(Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente)

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio dovrà essere dapprima richiamato ed in caso di reiterata inosservanza allontanato dal Bibliotecario, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto all'autorità comunale. Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Comune di Cirò.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca potrà, con apposito provvedimento del Comune, essere interdetto definitivamente dall'accesso alla Biblioteca Pubblica. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.

Capo sesto : Rapporti istituzionali con l'utenza

ART.24

(Consultazione degli utenti)

Le associazioni culturali, quelli professionali dei bibliotecari e le associazioni di utenti della biblioteca possono concorrere alla definizione degli obiettivi del servizio ed alla valutazione dei risultati raggiunti.

La Carta dei servizi potrà stabilire ulteriori forme di consultazione e verifica del gradimento degli utenti nei riguardi dei servizi erogati.

Disposizioni finali

ART.25

Copia del presente regolamento e dei provvedimenti interni della Biblioteca Pubblica che abbiano rilevanza in ordine al servizio pubblico saranno esposti in apposito albo.

CARTA DEI SERVIZI

**BIBLIOTECA PUBBLICA DEL COMUNE DI CIRO', P.zza Della Repubblica – CIRO',
APERTURA da LUNEDI' a VENERDI' 09 -12 e 16 - 19, tel e Fax. 0962/338807**

I principi generali

I principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell. IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, nel *Comunicato di Leuven dell. agosto 1998* emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell. Unione Europea. La biblioteca pubblica e' 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 (fiscalità generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

Un indicatore significativo del grado di penetrazione del servizio di biblioteca nella sua comunità di riferimento è dato dal rapporto fra UTENTI REALI/UTENTI POTENZIALI

Principali riferimenti normativi

- 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
- Comunicato di Leuven dell'agosto 1998
- Decr. 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

• Legge provinciale 7 novembre 1983 n. 41 - “Per la disciplina dell’educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche” e successive modifiche ed integrazioni (modifica con la legge provinciale 20 aprile 1993 n. 9, e con la legge provinciale 13 ottobre 1993 n.15).

Principi di erogazione del servizio

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, che fosse necessario 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.

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.

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.

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 e' 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 extramurali (bibliobus, posti di prestito, servizi domiciliari per disabili ed anziani ecc).

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.

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.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede

La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile. L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).

L'esistenza di spazi esterni attrezzati è un ulteriore fattore di qualità: parcheggi, ampio androne.

Altri servizi sul territorio sono organizzati per coloro che non possono fisicamente frequentarla: quali ad esempio la richiesta on line di un testo e la consegna a casa con mezzo e personale della biblioteca stessa

Raccolte documentarie e loro organizzazione

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Sono *utili indicatori* della adeguatezza dalla raccolta ai bisogni presunti della comunità di riferimento:

il numero di volumi per abitante: 50

il numero di periodici correnti per abitante: 5.

Il numero documenti sonori, video, multimediali per abitante: 5

acquisti annui per abitante: 2

percentuale di documenti a scaffale aperto sul totale dei documenti posseduti: 20%

rapporto unità catalogate/unità possedute

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dal Regolamento.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Indicatore: Personale totale ogni 2000 abitanti: 2 ; Numero di bibliotecari professionali ogni 2000 abitanti 1

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.

Servizi

Molto elevato è il numero e molto varia la tipologia dei servizi erogati da una biblioteca pubblica, specie se inserita in una rete di cooperazione. Si è ritenuto opportuno indicare quelli più comuni al

solo scopo di suggerire, a titolo esemplificativo, modalità di illustrazione e indicatori di qualità corrispondenti. Ogni biblioteca indicherà solo i servizi erogati con STABILITA' E REGOLARITA'

Letture e consultazione

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La biblioteca pubblica organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispone, organizza in particolare sale di lettura e di consultazione, una sezione riservata ai ragazzi delle diverse fasce di età, una collezione di periodici, di audiovisivi e di documentazione digitale locale e remota.

L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata rappresentano il modo particolare in cui le biblioteche pubbliche si propongono come mediateche.

Servizio di prestito

Il servizio di prestito è **libero e gratuito** ed è assicurato a tutti i cittadini residenti nel COMUNE DI CIRO'.

Possono usufruire del servizio anche cittadini residenti fuori dal Comune di Cirò ma che vi hanno continuativa attività di studio o lavoro o un domicilio, sottoscrivendo un modulo in cui autocertificano il possesso delle condizioni soggettive richieste, purché siano residenti nei paesi dell'Unione europea. Cittadini non comunitari devono presentare una dichiarazione scritta del datore di lavoro o scuola/università.

Disabili o degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

Si possono iscrivere alla Biblioteca civica tutti coloro che hanno compiuto 14 anni, per l'iscrizione alle Biblioteche succursali non esiste limite di età.

Per l'iscrizione dei lettori che non hanno ancora compiuto 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci. L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido ed il tesserino magnetico del codice fiscale che funge da tessera di iscrizione alla Biblioteca, o tramite firma digitale ai sensi della normativa vigente e qualora tecnicamente possibile.

La maggior parte del patrimonio è ammessa al prestito.

Di norma possono essere presi in prestito fino a **5 documenti** (fino a un massimo di 8 volumi) + **1 opera multimediale** (CD audio, CD-ROM, DVD, VHS, audiolibro) per ogni sede del sistema bibliotecario.

Sono previste forme speciali di **prestito breve** delle opere di consultazione per documentate esigenze di lavoro o studio nei giorni di chiusura della Biblioteca come il fine settimana, in occasione di giorni festivi, nella settimana prima e dopo ferragosto e durante la notte.

In occasione di esami o concorsi possono essere presi in prestito per 24 ore vocabolari, codici ed opere simili.

La durata del prestito è per i **documenti a stampa di 30 giorni e per i documenti elettronici di 7 giorni** e può essere prorogata per altri 30/7 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

Sono escluse le opere di consultazione, i periodici, le tesi di laurea, le edizioni anteriori al 1935, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito. Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, la restituzione viene sollecitata tramite lettera per tre volte successive. Al terzo avviso segue una diffida legale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, che comporta l'esclusione dal prestito per almeno novanta giorni a decorrere dal giorno della restituzione.

Se il ritardo supera i centoventi giorni oppure alla terza sospensione dal servizio di prestito, anche in periodi diversi, l'utente è escluso dal servizio di prestito per un anno a decorrere dal giorno della restituzione. La riammissione al servizio è comunque subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito.

Su richiesta il personale della Biblioteca effettua prenotazioni per libri/media in prestito. I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico. Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata può comportare l'esclusione dal servizio di prestito, il risarcimento della perdita subita e, se stabilito, anche una sanzione pecuniaria. Servizi di consegna a domicilio sono organizzati per utenti costretti a casa. Ospedali, case di riposo, carceri e altri istituti sono serviti dalla biblioteca non solo per il prestito dei libri, ma anche per servizi di informazioni.

Per utenti non vedenti o portatori di handicap relativi alla capacità di leggere la biblioteca pubblica si attrezzerà per fornire materiali adeguati come audiolibri, libri a grandi caratteri, ecc.

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

La biblioteca pubblica fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia, scannerizzazione, hardcopy ecc.) è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

Servizio di informazione

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, le registrazioni su supporto ottico o magnetico e i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti, ovvero mediante richiesta inoltrata per lettera, per telefono, per fax, per posta elettronica. Possono essere organizzati servizi di informazione in campi specifici, per esempio collegati alle esigenze dell'economia locale (business information). Il servizio di informazione può comprendere funzioni di assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, le istituzioni locali, le organizzazioni sportive, educative, le attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità) possibilmente coordinato con gli altri uffici informazione del Comune e con l'URP.

Servizi telematici e multimediali

Nella Sezione Multimediale sono a disposizione degli utenti 2 postazioni per:

- consultare enciclopedie e banche dati su CD-ROM
- prendere appunti o scrivere al computer, usando i programmi Office.

I PC possono essere utilizzati in modalità videoscrittura per non più di 3 ore al giorno fino ad un massimo di 12 ore settimanali. È consigliabile prenotare la postazione anche per telefono.

Il servizio è **gratuito**. Sono a pagamento solo le stampe e i floppy-disk per il salvataggio/scaricamento dati.

Per accedere al servizio la prima volta è necessario compilare il **modulo di iscrizione ai Servizi informatici** e prendere visione del **Disciplinare d'uso per i servizi multimediali e telematici**.

I lettori possono scaricare su dischetto i risultati delle ricerche effettuate consultando i CD-ROM o navigando in Internet.

Lo scaricamento può avvenire solo sui floppy disk nuovi venduti dalla Biblioteca (allo sportello del prestito) ed esenti da virus.

Per la sicurezza della rete è assolutamente proibito inserire dischetti o CD-ROM di proprietà personale sui PC della Biblioteca.

La sede centrale mette a disposizione degli utenti **2 postazioni per la navigazione Internet** nella Sezione Multimediale.

Possono accedere a questo servizio tutti coloro che si iscrivono ai Servizi informatici; non è necessario essere iscritti al prestito.

Per i minori di 18 anni il modulo di iscrizione deve essere controfirmato da un genitore, che abbia preso visione anche delle **Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete**. Se il modulo non viene firmato dal genitore in presenza dell'addetto, si richiede la fotocopia del documento d'identità di chi firma.

Servizio di riproduzione

Servizi telematici e multimediali

Navigazione Internet

La navigazione è **gratuita** ed è ammessa per non più di 1 ora al giorno e per un massimo di 3 ore a settimana. A pagamento sono solo le stampe ed i dischetti vergini per il download dei dati.

Il servizio è accessibile da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16 alle 19

E' consigliata la prenotazione, anche telefonica.

Tariffe dei servizi a pagamento

Costo fotocopia

Costo per fotocopia A4 € 0,10

Costo per fotocopia A3 € 0,15

Costo per fotocopia da scanner A4 € 0,36

Costo per fotocopia da scanner A3 € 0,50

Stampa su foglio A4 € 0,10

Floppy disk da 3,45" € 0,50

Prestito interbibliotecario: tariffe per la biblioteca richiedente

Rimborso spese di spedizione € 3,62 per le monografie

€ 1,03 per fotocopie

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disk, videocassette, cd-rom&). Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (cd-rom, banche dati&) o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito.

La biblioteca organizza attività di istruzione all'uso degli strumenti tecnologici di accesso all'informazione e ai documenti. Il personale è a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti.

Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane 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.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

E. parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza. Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative 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 rivolti a utenti di questa fascia di età. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola.

Il prestito alle classi scolastiche effettuato dai servizi per i ragazzi può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

Sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce di età, laboratorio per le attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole, con distribuzione di materiale illustrativo specifico.

Documentazione locale

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

Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

Le biblioteche pubbliche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono 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.

Servizi speciali

La biblioteca riserva attenzione a utenti con particolari problemi, ad esempio non vedenti, ipovedenti, utenti con limitazioni nell'uso degli arti &

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

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

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca 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

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

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata

risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine prefissato. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione, al Difensore Civico o all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Modi e forme per la richiesta di eventuali rimborsi.

Indicare con esattezza: il responsabile del procedimento, tempi e luoghi e modalità di presentazione della richiesta di rimborso, tempi di risposta.

Rapporto con gli utenti

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 allontanare o sospendere da uno a due anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Informazione e partecipazione

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando un'apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca pubblica annualmente:

1. il proprio bilancio di previsione;
2. il proprio piano esecutivo di gestione;
3. i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta;
4. i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
5. il conto consuntivo del precedente esercizio;
6. l'eventuale piano di sviluppo delle raccolte.