

**CARTA DEI SERVIZI**  
**DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CASALSERUGO**

*Approvata con delibera di giunta n. 60 del 07-05-2024*

## **1      PREMESSA**

### **1.1 La biblioteca comunale di Casalserugo**

La Biblioteca comunale di Casalserugo, di seguito denominata semplicemente “Biblioteca”, svolge un servizio pubblico che, in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all’informazione e promuove lo sviluppo della conoscenza in tutte le sue forme.

La Biblioteca garantisce la conservazione, la valorizzazione e la piena accessibilità al patrimonio bibliografico e documentario. Opera in una prospettiva che offra strumenti e risorse per la comprensione delle diverse culture, favorendo l’inclusione sociale, e promuove la conoscenza dell’ambiente, della storia e delle tradizioni locali.

### **1.2     Carta dei servizi**

#### **1.2.1   Cos’è la Carta dei servizi**

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale la Biblioteca individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un’ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

#### **1.2.2   Struttura della Carta dei servizi**

Attraverso la Carta dei servizi i cittadini possono essere informati in merito a:

- gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- la storia, l’identità e l’organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità, che dovranno essere rispettati almeno nel 50% dei casi;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti.

La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta comunale. Quando necessario, essa viene aggiornata per adeguare gli standard di quantità e qualità, nonché i relativi tempi di erogazione, sia alle esigenze degli utenti che alle condizioni organizzative, finanziarie, tecniche e professionali della struttura.

La Biblioteca realizza ricerche per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali ricerche sono presi in considerazione per valutare l’applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di eventuali piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **1.3     Principi di erogazione dei servizi**

La Biblioteca ispira il proprio operato ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, separazione delle funzioni politiche e tecniche, professionalità, cooperazione bibliotecaria, autonomia dell’utente, ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte, lavoro sul territorio.

## 2 STRUMENTI

### 2.1 Sede

La Biblioteca comunale di Casalserugo è inserita nel prestigioso contesto di Villa Ferri detta Castel Ser Ugo. Castel Ser Ugo richiama il nome dalla famiglia di Ser Ugo da Casale, che un tempo era proprietaria di buona parte del territorio. La dimora, dall'aspetto esterno imponente, è il risultato del successivo accrescimento di una casa-torre con funzione abitativa e difensiva. Della struttura originale conserva un tronco di torre inglobato nell'attuale costruzione, le finestre in stile romanico aperte sul lato nord e la sequenza di archetti ciechi nella cornice, mentre il portale di ingresso e la portafinestra mediana balconata risalgono ad un periodo tra il '500 e il '600. Villa Ferri conserva al suo interno anche uno splendido ciclo di affreschi di soggetto astrologico risalenti all'inizio del '400, che sembrano riecheggiare quelli presenti in Palazzo della Ragione a Padova. Villa Ferri detta Castel Ser Ugo dispone di un ampio giardino che ospita iniziative culturali e attività di promozione della lettura. Al piano terra dell'edificio, oltre al locale di ingresso e ai servizi igienici, sono presenti una sezione dedicata a bambini e ragazzi e tre sale per la lettura e/o la consultazione dedicate agli adulti. Al primo piano si trovano un'aula studio e due sale destinate ad accogliere incontri, conferenze, attività culturali. Il piano terra è accessibile anche a persone con disabilità.

#### 2.1.1 Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti. Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, giornali e riviste. I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvederà a ricollocarli.

Ciascun utente deve conservare gli spazi in buone condizioni igieniche, mantenendo un comportamento rispettoso nei confronti delle attrezzature e delle altre persone che frequentano la biblioteca.

È consentito telefonare solo all'esterno. È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

L'ingresso ai cani è consentito solo in caso di esemplari di piccola taglia, che devono essere tenuti in braccio o in borsa. Il proprietario o il detentore deve vigilare sull'animale e aver cura che lo stesso non sporchi e non crei disturbo o danno.

#### 2.1.2 Orario di apertura

L'orario di apertura al pubblico della Biblioteca è il seguente:

Lunedì CHIUSO

Martedì 15-19

Mercoledì 10-14

Giovedì 10-12,30 e 15-19

Venerdì 15-19

Sabato 10-12,30

Il presente orario può subire variazioni. La biblioteca è chiusa nei giorni festivi e in occasione della festività patronale del 2 febbraio. Altre eventuali chiusure della biblioteca, riduzioni o sospensioni dei servizi decise in accordo con l'Amministrazione comunale sono tempestivamente comunicate all'utenza con avvisi sui canali istituzionali dell'ente.

Indicatore	Standard
------------	----------

Modalità di accesso	Libera e gratuita
Comunicazione di chiusure estive	Almeno due settimane prima
Comunicazione di chiusure natalizie	Almeno due settimane prima

## 2.2 Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (Associazione Italiana Biblioteche - AIB) e internazionali (International Federation of Library Associations and Institutions - IFLA) sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione comunale, e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal Responsabile del Servizio.

L'Amministrazione garantisce l'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario: si tratta di un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, riservando al personale della Biblioteca il compito di dedicarsi con continuità.

Indicatore	Standard
Tempo dedicato alla formazione e all'aggiornamento professionale	Almeno 15 ore annue

## 2.3 Cooperazione interbibliotecaria

Il Comune di Casalserugo, al fine di integrare e condividere le proprie risorse, aderisce al Consorzio Biblioteca Padovane Associate e alla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova, facendo propri le modalità e i livelli di servizio concordati e sottoscritti nella Convenzione con gli altri Comuni della stessa, il tutto in applicazione e nel rispetto delle norme e degli standard previsti dalla legislazione vigente in materia.

Il Comune garantisce la partecipazione del personale alle acquisizioni coordinate, ai gruppi di lavoro, alle riunioni e alle iniziative di formazione e aggiornamento proposte dal Consorzio Biblioteca Padovane Associate e dalla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova, anche nel caso in cui il servizio bibliotecario sia co-gestito o gestito da personale esterno al Comune.

La Biblioteca collabora in regime di reciprocità con le biblioteche appartenenti alle reti con cui la Rete bibliotecaria della Provincia di Padova stringe accordi di collaborazione.

Indicatore	Standard
Versamento quota di adesione al Consorzio	Entro il 31 marzo dell'anno a cui si riferisce il bilancio
Partecipazione alle attività di rete	Almeno 10 ore annue

## 3 SERVIZI

La biblioteca offre i seguenti servizi:

- Informazioni e orientamento
- Consultazione e lettura in sede
- Prestito
- Prestito interbibliotecario
- Biblioteca digitale
- Riproduzione
- Servizi online
- Internet e wi-fi
- Aula studio
- Promozione della lettura e della cultura
- Utilizzo di spazi e attrezzature

Per usufruire di alcuni servizi è necessaria un'apposita iscrizione.

### 3.1 Informazione e orientamento

La Biblioteca garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche. Il servizio è gratuito, è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti, ed è garantito per tutto l'orario di apertura della biblioteca. Il servizio non fornisce risposte su quesiti riguardanti patologie o terapie mediche, soluzioni a problemi legali, ricerche araldiche e genealogiche e bibliografie esaustive; inoltre non fornisce suggerimenti di tipo commerciale. Consulenze più complesse, quali la richiesta di bibliografie, dovranno essere concordate con il personale addetto. Il servizio può essere richiesto anche tramite e-mail.

Nei confronti dei bambini e dei ragazzi, il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, ricerca e la consultazione dei materiali; è inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. Non è previsto però l'affido dei minori alla struttura o al personale.

Indicatore	Standard
Assistenza e informazione alla reception	Durante l'orario di apertura
Assistenza e informazione via e-mail	Entro cinque giorni lavorativi
Consulenze bibliografiche complesse	Entro dieci giorni lavorativi

### 3.2 Consultazione e lettura in sede

La Biblioteca garantisce la consultazione e la lettura gratuita dei documenti conservati, di riviste e periodici. Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e la biblioteca ne motiverà l'esclusione. I documenti conservati a vario titolo nei depositi (Magazzino e Sezioni speciali) vanno richiesti al personale della Biblioteca.

Indicatore	Standard
Accesso ai documenti a scaffale aperto	Immediato
Accesso ai materiali in deposito	Entro tre giorni lavorativi

### **3.3 Prestito**

#### **3.3.1 Adesione alla Rete bibliotecaria provinciale**

La biblioteca aderisce alla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova, caratterizzata da:

- un unico catalogo bibliografico (consultabile in rete all'indirizzo [opac.provincia.padova.it](http://opac.provincia.padova.it));
- un'iscrizione al servizio di prestito valida in tutta la rete;
- regole comuni per il servizio di prestito;
- la possibilità di ricevere presso la biblioteca scelta documenti provenienti da qualsiasi biblioteca della rete; questo servizio è attivo tutto l'anno, salvo possibili sospensioni temporanee nel periodo estivo e natalizio.

#### **3.3.2 Iscrizione**

Per accedere al servizio di prestito è necessario essere iscritti alla Rete bibliotecaria della Provincia di Padova. L'iscrizione è gratuita, richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità e la compilazione di un apposito modulo e consente di accedere a tutte le biblioteche della Rete provinciale. Possono iscriversi tutti i residenti in Italia e chi elegga domicilio in Italia per un periodo non inferiore a tre mesi.

L'inserimento nelle anagrafiche ha validità per tutto il periodo in cui si usufruisce con continuità del servizio di prestito, ma l'accesso a tale servizio ha validità annuale, per consentire la verifica e l'aggiornamento costante dei dati dell'utente. Questi è tenuto a comunicare ogni variazione relativa ai dati indicati al momento dell'iscrizione. L'iscrizione è consentita anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale. La richiesta di iscrizione, redatta sull'apposito modulo, può essere inviata via posta elettronica, oppure presentata in biblioteca da una terza persona. In questi casi il modulo dovrà essere firmato dall'interessato e presentato unitamente alla fotocopia di un suo documento d'identità valido.

In qualsiasi momento l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione dal servizio di prestito secondo le modalità indicate nell'Opac provinciale. Questa sarà effettuata qualora non risultino a carico del titolare né prestiti né eventuali altre pendenze verso le biblioteche della Rete. Se la cancellazione riguarda un iscritto minorenne, la richiesta dovrà essere sottoscritta da un genitore o da chi ne eserciti la potestà genitoriale. Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della rete e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge.

#### **3.3.3 Patrimonio della biblioteca e modalità del prestito**

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da materiale librario moderno, non specialistico, documenti multimediali. La Biblioteca garantisce il costante aggiornamento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento. La selezione del materiale avviene, nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale, in base a criteri di validità culturale, di completezza, armonia e versatilità delle collezioni, di opportunità di documentare la produzione editoriale corrente. La Biblioteca rivolge particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti relativi alla storia e alla vita culturale, sociale ed economica del territorio, inseriti nella sezione locale. Sono inoltre presenti una sezione bambini e ragazzi, una sezione giovani adulti (16-19 anni), una sezione dedicata agli adulti, una sezione riservata ai libri in lingua straniera, una sezione Alta Leggibilità che raccoglie materiali a carattere ingrandito, una sezione riservata ai materiali multimediali. Le raccolte documentarie sono descritte nel catalogo informatizzato e nell'Opac secondo le regole REICAT (Regole Italiane di Catalogazione) e, ad eccezione dei materiali in deposito, e dei materiali rari o di pregio, sono collocate a scaffale aperto.

La Biblioteca allestisce inoltre espositori e/o scaffali dedicati ai materiali di recente acquisizione e può predisporre periodicamente proposte di lettura tematiche.

Per accedere al servizio di prestito è necessario presentare il documento comprovante l'iscrizione. Il numero e la tipologia di documenti prestabili contemporaneamente, la durata del prestito e le norme relative alla possibilità di richiedere proroghe e prenotazioni sono reperibili sul portale della Rete bibliotecaria della Provincia di Padova ([opac.provincia.padova.it](http://opac.provincia.padova.it)).

Il lettore è tenuto a rispondere dei documenti, controllandone l'integrità all'atto della registrazione del prestito; si impegna altresì a conservare correttamente i volumi (sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento) e a restituirli nei tempi previsti. Al termine del periodo di prestito i materiali possono essere restituiti presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete provinciale.

In caso di ritardo nella restituzione del materiale, l'utente verrà sollecitato a riconsegnarlo. Il numero dei solleciti, i tempi e le modalità di invio dei solleciti, le eventuali sanzioni e l'eventuale sospensione dal prestito sono stabiliti dalle regole della Rete bibliotecaria provinciale.

Nei casi di deterioramento anche involontario o di smarrimento, come pure di furto o danneggiamento da parte di terzi, è prevista la sostituzione con copia della stessa edizione o di edizione successiva, purché corrispondente alla stessa veste editoriale (in broccura o rilegata). Se la pubblicazione non è più in commercio, l'utente deve sostituirla con opera diversa di adeguato valore concordata con il personale della Biblioteca proprietaria.

Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sul contenuto dei documenti ammessi al prestito, anche se richiesti da parte dei minori; tale supervisione, nel caso dei minori, è demandata ai genitori o a chi eserciti la responsabilità genitoriale. Tuttavia, il personale della biblioteca presta particolare attenzione agli utenti minori di 14 anni ai quali, salvo esigenze particolari, è sconsigliato prendere in prestito materiali delle sezioni giovani adulti e adulti. Il personale, qualora lo ritenga necessario, può altresì richiedere che il prestito di taluni materiali per tutti i minorenni venga effettuato in presenza di un genitore. Il personale è sempre a disposizione per fornire suggerimenti utili ad orientarsi nella scelta dei documenti.

### **3.3.4 Prenotazioni**

L'utente può chiedere che gli venga riservato un documento per mezzo della prenotazione. Tale procedura può essere effettuata o direttamente tramite l'OPAC o presso una qualsiasi biblioteca della Rete; è possibile scegliere la biblioteca in cui ritirare il documento prenotato. Per il quantitativo delle prenotazioni possibili si rimanda al portale della Rete bibliotecaria provinciale. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente non appena il documento è disponibile; il documento dovrà essere ritirato entro una settimana. Qualora non fosse possibile soddisfare la richiesta fatta, la Biblioteca proprietaria del documento ne darà comunicazione motivata all'utente.

### **3.3.5 Prestito a Enti o Scuole**

Gli enti e le scuole situate nel territorio del Comune di Casalserugo possono, previa iscrizione, usufruire del servizio di prestito. La tessera d'iscrizione viene rilasciata gratuitamente dietro richiesta effettuata sull'apposito modulo, firmato dal legale rappresentante o di un suo delegato o di un referente che si assuma la responsabilità.

Per le scuole è possibile avere in prestito contemporaneamente 50 documenti (solo monografie): la durata del prestito è di 90 giorni, con 1 rinnovo della durata di 90 giorni. Non sono possibili prenotazioni.

Per gli enti è possibile avere in prestito contemporaneamente 50 documenti: monografie fino a un massimo di 50 e dvd fino a un massimo di 5. La durata del prestito è di 90 giorni per le monografie e

7 giorni per i dvd, con 1 rinnovo della durata di 90 giorni solo per le monografie. E' possibile effettuare contemporaneamente al massimo 5 prenotazioni.

Limitatamente alle scuole, è possibile usufruire del servizio di prestito solo per i materiali posseduti dalla biblioteca del Comune di appartenenza; eventuali prestiti da altre biblioteche della Rete devono essere concordati direttamente con le biblioteche proprietarie.

### 3.3.7 Limitazioni ed esclusioni dal prestito

Sono di norma esclusi dal prestito:

- manoscritti, edizioni antiche, rare e di pregio, materiale iconografico;
- tesi di laurea;
- volumi in corso di trattamento bibliografico o in precarie condizioni di conservazione;
- ogni altro materiale che la biblioteca ritenga di escludere dal prestito in virtù della specifica tipologia e vocazione.

### 3.3.8 Contenzioso

Qualora l'utente sia certo di aver provveduto alla restituzione dei documenti per i quali ha ricevuto le comunicazioni di sollecito di restituzione, ma non è in grado di provarlo, il personale della biblioteca proprietaria dei documenti, dopo aver eseguito tutte le verifiche del caso, fa compilare e firmare un modulo nel quale l'utente attesta l'avvenuta consegna. Questo modulo sarà conservato dalla biblioteca proprietaria dei documenti, ai fini dell'eventuale sospensione dell'utente dal servizio di prestito di Rete in caso di reiterazione del problema.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Dotazione documentaria per abitante	Almeno tra 1,5 e 2,5 libri per abitante
Iscrizione e abilitazione al prestito	Entro tre giorni lavorativi
Registrazione del prestito o del rinnovo	Immediata
Richiesta di proroga telefonica	Immediata
Richiesta di proroga via email	Entro due giorni lavorativi
Prenotazione fatta alla reception o telefonica	Immediata
Prenotazione fatta via email	Entro due giorni lavorativi

### 3.4 Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario (ILL = inter library loan) consente di richiedere tramite la propria biblioteca documenti non reperibili nei cataloghi delle biblioteche della Rete provinciale. Esso viene effettuato esclusivamente nell'ambito degli eventuali accordi stipulati tra la Rete bibliotecaria provinciale padovana e altre Reti bibliotecarie. Le regole di funzionamento del servizio sono stabilite mediante questi stessi accordi tra le Reti. La Biblioteca provvederà ad avvisare tempestivamente il lettore dell'arrivo della pubblicazione, che rimarrà a sua disposizione per una settimana; nel caso di mancato ritiro, dopo una settimana questa sarà restituita al mittente. Il lettore è tenuto a rispettare le condizioni e le restrizioni previste dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti delle pubblicazioni ricevute in prestito, secondo le norme stabilite dalla biblioteca proprietaria.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
-------------------	-----------------



Tempo per l'inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario	Cinque giorni lavorativi
Notifica di disponibilità documenti richiesti	Un giorno lavorativo

### 3.5 Biblioteca digitale

La Biblioteca, tramite il portale della Rete provinciale ([opac.provincia.padova.it](http://opac.provincia.padova.it)), offre ai propri utenti l'accesso alla Media Library On Line, una rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. Attraverso il portale si può consultare gratuitamente una collezione digitale composta da e-book, edicola, audio musicali, audiolibri, video, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini, ecc. Alcune tipologie, come gli audio e gli e-book, comprendono anche risorse in download che possono essere scaricate e utilizzate sul proprio dispositivo mobile senza necessità di connessione (risorse open). Per accedere al servizio è necessario essere iscritti alla Rete bibliotecaria provinciale, collegarsi al portale e accedere con username e password assegnati al momento dell'iscrizione.

Indicatore	Standard
Accesso alla Media Library online	Immediato

### 3.6 Riproduzione

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore. È possibile riprodurre solo il materiale posseduto dalla Biblioteca di Casalserugo e dalle altre Biblioteche della Rete provinciale padovana, nei sistemi più appropriati al caso specifico (fotocopiatura, riproduzione digitale). La riproduzione dei documenti particolarmente significativi e del materiale in precario stato di conservazione è possibile qualora tale operazione non ne pregiudichi la buona conservazione. Il servizio è gratuito, ma ciascun utente può richiedere la fotocopiatura o la riproduzione digitale di un massimo di 20 facciate al mese, fatto salvo il rispetto delle normative vigenti in materia di diritto d'autore.

Indicatore	Standard
Tempo per la fotocopiatura semplice (poche pagine)	Immediata
Tempo per la fotocopiatura complessa (più pagine)	Una settimana lavorativa
Tempo per la riproduzione digitale semplice (poche pagine)	Tre giorni lavorativi
Tempo per la riproduzione digitale complessa (più pagine)	Una settimana lavorativa

### 3.7 Servizi online

Tutti possono accedere al portale della Rete provinciale per:

- consultare il catalogo;
- accedere alla selezione di proposte online;
- accedere alle proposte bibliografiche.

Gli iscritti al servizio di prestito possono usufruire anche di altri servizi, quali:

- l'accesso alle informazioni sulla propria situazione;
- la possibilità di fare prenotazioni e rinnovare i prestiti in scadenza, quando consentito;
- la possibilità di fare proposte di acquisto;
- l'accesso alla Media Library On Line.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Accesso ai servizi online	Immediato e in qualsiasi momento

### **3.8 Servizi informatici**

La Biblioteca, riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso ai Servizi informatici.

La Biblioteca, non avendo la conoscenza né tantomeno il controllo delle risorse che Internet può mettere a disposizione del pubblico, non è responsabile per i contenuti offerti; la responsabilità delle informazioni è propria di ogni singolo produttore e spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle stesse.

#### **3.8.1 Iscrizione**

Per navigare in Internet e per utilizzare gli strumenti informatici della biblioteca è necessario essere iscritti al servizio. L'iscrizione è consentita a tutti coloro che la richiedano, previa esibizione di un documento di identità valido e la sottoscrizione di un modulo con il quale, dopo averle lette, si accettano le condizioni che regolano il servizio stesso.

I cittadini di età inferiore a 14 anni non possono essere iscritti ai Servizi informatici.

I cittadini di età compresa fra 14 e 18 anni possono essere iscritti ai Servizi informatici con l'autorizzazione di un genitore o di chi eserciti la responsabilità genitoriale. Costui deve essere consapevole dei rischi e della responsabilità che tale attività comporta e non può demandare questa responsabilità ad altri, tantomeno al personale della Biblioteca. Al momento dell'iscrizione al genitore e al ragazzo verranno consegnate le "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete". Il genitore, o chi eserciti la responsabilità genitoriale, potrà in qualsiasi momento revocare la propria autorizzazione.

Con l'iscrizione l'utente riceve un codice e una password strettamente personali e si impegna a non cederli ad altri.

#### **3.8.2 Modalità di accesso**

La Biblioteca mette a disposizione dei propri utenti n. 1 postazione fissa PC collegata in rete per la navigazione in Internet, l'utilizzo di programmi applicativi e la stampa. Il servizio viene erogato negli orari di apertura della biblioteca, fino a 10 minuti prima della chiusura al pubblico. È possibile la prenotazione.

L'accesso alla postazione fissa della biblioteca è previsto di norma con durata massima di 60 minuti, eventualmente prorogabili se non vi sono altri utenti in attesa; sessioni straordinarie, di durata superiore a 60 minuti, potranno essere autorizzate in casi particolari. Al termine della sessione, l'utente deve effettuare il logout, al fine di evitare utilizzi impropri dell'account personale. Per lo

stesso motivo, qualora all'accesso trovasse un profilo ancora aperto, è tenuto a disconnetterlo e ad effettuare l'accesso con le proprie credenziali. Il personale della Biblioteca potrà verificare l'identità dell'utente che accede alla postazione PC; qualora gli venga richiesto, l'utente ha l'obbligo di esibire un documento legalmente valido.

L'uso della postazione è individuale; in caso di lavori di gruppo, non è comunque consentita la presenza di più di due persone contemporaneamente per postazione.

Nel caso di uso di propri dispositivi, l'utente può utilizzare la connessione Internet della biblioteca, sempre previa iscrizione al servizio, senza limiti di durata durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca e fino a 10 minuti prima della chiusura. Può inoltre utilizzare le prese di corrente disponibili; questo deve avvenire nel rispetto delle norme di sicurezza, senza creare intralcio al passaggio o potenziale rischio per la sicurezza propria e degli altri utenti.

### **3.8.3 Servizi disponibili**

Sono disponibili i seguenti servizi:

- a) consultazione web;
- b) scarico dati (download);
- c) accesso alla casella di posta elettronica, ma solo sul sito del provider;
- d) utilizzo dei software già installati nei PC;
- e) salvataggio di documenti su supporti personali (chiavi USB);
- f) stampa

Non sono disponibili i seguenti servizi:

- a) utilizzazione e configurazione del proprio account sul client di posta;
- b) utilizzo di instant messaging e chat (IRC, ICQ, etc);
- c) attivazione di collegamenti TELNET;
- d) attivazione di sessioni di FTP;
- e) installazione di programmi sul PC;
- g) tutti gli altri servizi di cui non è prevista la disponibilità.

Tutti i servizi devono essere utilizzati in modo tale da non arrecare disturbo agli altri utenti della biblioteca.

### **3.8.4 Costi**

L'utilizzo della rete Wi-Fi e delle postazioni PC è gratuito.

Anche la stampa è gratuita, ma ciascun utente può effettuare fino a un massimo di 20 stampe al mese conteggiate in facciate, fatto salvo il rispetto delle normative vigenti in materia di diritto d'autore. Il servizio deve essere utilizzato in coerenza con le finalità di lettura, studio, ricerca e informazione proprie della biblioteca. Non è ammessa la stampa di materiali personali portati da casa o prodotti al di fuori della biblioteca. Gli eventuali costi accessori (supporti, ecc.) sono fissati dalla giunta comunale con appositi provvedimenti.

### 3.8.5 Assistenza

L'accesso al servizio presuppone che l'utente sia in possesso delle conoscenze tecniche necessarie. Il personale della Biblioteca non è tenuto a effettuare alcuna assistenza tecnica, ma può offrire un'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio. Il personale della Biblioteca non è a disposizione per svolgere lavori e ricerche al posto degli utenti, né per fornire un'assistenza approfondita alla navigazione su Internet o all'uso della posta elettronica.

### 3.8.6 Obblighi e responsabilità dell'utente

È vietato l'uso di credenziali personali di terzi, nonché la cessione delle proprie credenziali personali a terzi, a qualsiasi titolo e per qualsiasi finalità. L'utente è tenuto a notificare immediatamente l'eventuale perdita di riservatezza esclusiva delle proprie credenziali. L'utilizzo di dispositivi, propri o della biblioteca, in grado di effettuare riprese video comporta l'obbligo di evitare di riprendere altre persone, salvo autorizzazione delle stesse.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet; è altresì responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. Il personale della Biblioteca viene sollevato da qualsiasi responsabilità derivante da azioni illecite conseguenti ad un uso improprio della Rete da parte degli utenti. L'Amministrazione comunale si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

### 3.8.7 Controlli e sanzioni

L'accesso ai Servizi informatici viene registrato automaticamente tramite il programma gestionale del servizio stesso, nel rispetto delle norme di legge, e può essere sottoposto a controlli da parte dell'autorità competente. Il personale della biblioteca è autorizzato al controllo visivo della postazione per verificare il corretto utilizzo degli strumenti.

Il personale della biblioteca ha la facoltà di interrompere, senza preavviso, le sessioni di utilizzo della postazione della biblioteca o della rete Internet della biblioteca su proprio dispositivo per i seguenti motivi:

- a) motivi tecnici o di servizio;
- b) violazioni della Carta dei servizi da parte dell'utente;
- c) accessi a siti non consoni al servizio, in particolare: istiganti all'odio razziale o alla discriminazione sulla base del sesso, delle opinioni politiche e filosofiche, dell'adesione a religioni; incitanti al terrorismo, alla violenza e all'uso delle armi; pornografici; comunque con contenuti che possano arrecare grave disturbo ad altri utenti.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Iscrizione al servizio Internet	Immediata
Disponibilità Wi-Fi per gli iscritti al servizio	Immediata

## 3.9 Aula studio

Lo studio con libri propri è limitato ai posti riservati a tale finalità; per questo la Biblioteca mette a disposizione una sala con otto posti a sedere. L'accesso, fino a esaurimento dei posti disponibili, avviene previa registrazione alla reception. In aula studio è necessario mantenere il silenzio per non disturbare gli altri utilizzatori.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Accesso all'aula studio	Immediato (con registrazione alla reception)

### **3.10 Promozione della lettura e della cultura**

La Biblioteca organizza e/o promuove iniziative rivolte alla cittadinanza con lo scopo di promuovere la lettura e la cultura, quali ad esempio: letture animate, letture ad alta voce, gruppi di lettura, presentazioni di libri, laboratori, percorsi bibliografici, conferenze, convegni, ecc. Le informazioni relative a queste proposte, oltre ad essere disponibili in biblioteca, vengono diffuse sul sito web del Comune, sul portale della Rete bibliotecaria provinciale e attraverso i canali social istituzionali.

La Biblioteca promuove e sostiene in particolare l'educazione alla lettura di bambini e ragazzi, e propone periodicamente alcune attività dedicate alle scuole del territorio. I percorsi di lettura e gli incontri rivolti ai bambini e ai ragazzi fanno sì che la biblioteca si consolidi ancor di più nella sua funzione di supporto alla formazione e promozione della lettura.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Iniziative di promozione della lettura e della cultura per adulti	Almeno due appuntamenti annuali
Iniziative di promozione della lettura e della cultura per bambini	Almeno due appuntamenti annuali

### **3.11 Utilizzo di spazi e attrezzature**

Il Comune di Casalserugo può concedere in uso le sale al primo piano della Biblioteca (capienza massima complessiva di 50 posti), con le relative attrezzature, per riunioni, assemblee, matrimoni civili, manifestazioni pubbliche, conferenze, spettacoli e mostre, con esclusione delle attività commerciali e di culto. Per le modalità di richiesta e di utilizzo si rimanda alle disposizioni contenute nel regolamento per la concessione delle Sale comunali presente nel sito istituzionale del Comune di Casalserugo.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Informazioni sulle modalità di richiesta degli spazi telefonicamente o faccia a faccia	Risposta immediata
Informazioni sulle modalità di richiesta degli spazi via e-mail	Risposta entro tre giorni lavorativi

## **4 IMPEGNI**

Per quanto non fissato esplicitamente da questa "Carta", i diritti e i doveri degli utenti derivano dalle regole di comportamento e convivenza civile e dalle norme dello Stato.

### **4.1 Impegni della Biblioteca**

La Biblioteca si impegna a:

- rendere la propria sede accessibile, accogliente e inclusiva, garantendone il decoro e la pulizia;
- rispettare leggi, norme e regolamenti;
- garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per il maggior livello di disponibilità;

- favorire la fruizione del patrimonio conservato promuovendone la conoscenza e facilitandone l'accesso;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti, fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e la stampa;
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella descrizione dello stesso;
- monitorare i servizi;
- cooperare con le altre biblioteche della Rete provinciale per garantire un maggiore accesso all'informazione;
- curare la preparazione del personale;
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

#### **4.2 Diritti degli utenti**

Ogni utente ha diritto a essere informato sul trattamento dei dati anagrafici e di servizio che lo riguardano, e alla riservatezza degli stessi.

Gli utenti hanno diritto ad avere informazioni esaurienti ed aggiornate su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti; queste possono essere date attraverso la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e i mezzi di stampa. L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi.

L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

La Biblioteca garantisce agli utenti informazioni aggiornate su servizi e attività tramite il sito web del Comune di Casalserugo, la pagina dedicata alla Biblioteca all'interno del portale della Rete bibliotecaria provinciale e apposito materiale divulgativo eventualmente prodotto.

Gli utenti hanno diritto di usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere comunicate con anticipo e pubblicate all'esterno della sede e sui canali opportuni.

Gli utenti hanno diritto a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del sito web.

Gli utenti hanno diritto di poter usufruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

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

#### **4.3 Doveri degli utenti**

L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti, i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e quelli che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati precedentemente al punto 3.

L'utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente. Per questo è tenuto ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della permanenza nella biblioteca e della lettura.

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

L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione; qualora atti di negligenza o danneggiamenti volontari ne compromettano significativamente l'integrità, è tenuto a riacquistarli secondo le modalità precedentemente specificate.

Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.

Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte degli altri utenti.

L'utente è tenuto a rispettare le indicazioni fornite dal personale e dai cartelli indicatori esposti.

Il personale ha la facoltà di sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari, e chi non rispetti le norme che regolano la fruizione dei servizi.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Informazioni sullo stato dell'utente	Immediate
Informazioni su servizi e attività della biblioteca	Immediate

## **4.4 Forme di partecipazione**

### **4.4.1 Reclami**

Per tutelare l'utente da qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente, per iscritto, anche via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. Non verranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Responsabile della Biblioteca, dopo aver sentito il responsabile del procedimento, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali, se risulta fondato il reclamo, avverrà la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

### **4.4.2 Suggerimenti**

Gli utenti possono formulare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi, o verbalmente al punto informazione, o in forma scritta non anonima tramite email all'indirizzo della biblioteca.

### **4.4.3 Proposte di acquisto**

Se il documento cercato non è presente nel catalogo è possibile suggerirne l'acquisto, accedendo all'area personale sul portale della Rete. Le segnalazioni non impegnano la Biblioteca all'acquisto, che verrà fatto in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie. Ciascun utente può inviare annualmente fino a un massimo di 5 suggerimenti di acquisto, ai quali verrà data una risposta motivata tramite il portale della Rete.

#### 4.4.4 Donazioni

La Biblioteca può accogliere il dono di singoli documenti o di intere raccolte, che verranno accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la propria natura e le finalità, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti e quando non sussistano problemi di disponibilità di spazio. L'offerta di materiali già presenti nella biblioteca viene accolta quando l'acquisizione di copie supplementari favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

Le proposte di donazione vanno presentate all'indirizzo e-mail della biblioteca allegando la lista dei titoli che si intendono donare per le opportune valutazioni del personale della biblioteca. I doni possono essere respinti, inviati al macero, destinati ad altre istituzioni o ad associazioni, messi nello scaffale degli omaggi, messi nelle cassette del libero scambio di libri, scambiati con altre biblioteche o venduti nel Mercatino del libro. In caso di accettazione della proposta di donazione da parte della biblioteca, al momento della consegna dei documenti il donatore dovrà sottoscrivere un apposito modulo. La donazione verrà effettuata senza alcun vincolo per la biblioteca.

#### 4.4.5 Volontariato e tirocinio

La Biblioteca può avvalersi della collaborazione di volontari per la gestione delle fasi di lavorazione dei materiali librari e documentari, per la ricollocazione nella propria sede dei materiali rientrati dal prestito, per le iniziative di lettura ad alta voce in biblioteca o in occasione di eventi esterni organizzati dalla Biblioteca, per l'organizzazione delle manifestazioni promosse dalla Biblioteca. L'intervento dei volontari avviene tramite attingimento all'Elenco comunale dei volontari o tramite convenzione con le Associazioni di appartenenza, ed è a titolo gratuito.

La Biblioteca può offrire, compatibilmente con le esigenze di servizio e con gli spazi a disposizione, l'opportunità di svolgere presso la propria struttura periodi di tirocinio agli studenti che desiderino acquisire i crediti formativi previsti nella programmazione didattica del corso di studi o verificare e sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della propria formazione scolastica. Questo tipo di presenza è normato da una Convenzione con l'Istituto scolastico o l'Università di provenienza. La Biblioteca può inoltre offrire, compatibilmente con le esigenze di servizio e gli spazi a disposizione, l'opportunità di svolgere il Servizio Civile presso la propria struttura. Volontari, stagisti, operatori di Servizio Civile e tirocinanti collaborano sotto la responsabilità e la direzione del personale della Biblioteca.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Tempo di risposta ai reclami	Entro 30 giorni
Tempo di risposta ai suggerimenti	Entro 30 giorni
Tempo di risposta alla proposta di acquisto	Entro 30 giorni
Tempo di risposta alla proposta di donazioni	Entro 30 giorni



# Indice

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>2</b>
1.1	La biblioteca comunale di Casalserugo .....	2
1.2	Carta dei servizi.....	2
1.2.1	Cos'è la Carta dei servizi .....	2
1.2.2	Struttura della Carta dei servizi .....	2
1.3	Principi di erogazione dei servizi .....	2
<b>2</b>	<b>STRUMENTI</b> .....	<b>3</b>
2.1	Sede.....	3
2.1.1	Accesso.....	3
2.1.2	Orario di apertura.....	3
2.2	Personale .....	4
2.3	Cooperazione interbibliotecaria.....	4
<b>3</b>	<b>SERVIZI</b> .....	<b>4</b>
3.1	Informazione e orientamento .....	5
3.2	Consultazione e lettura in sede.....	5
3.3	Prestito.....	6
3.3.1	Adesione alla Rete bibliotecaria provinciale.....	6
3.3.2	Iscrizione .....	6
3.3.3	Patrimonio della biblioteca e modalità del prestito .....	6
3.3.4	Prenotazioni .....	7
3.3.5	Prestito a Enti o Scuole .....	7
3.3.7	Limitazioni ed esclusioni dal prestito.....	8
3.3.8	Contenzioso .....	8
3.4	Prestito interbibliotecario .....	8
3.5	Biblioteca digitale .....	9
3.6	Riproduzione.....	9
3.7	Servizi online.....	9
3.8	Servizi informatici .....	10
3.8.1	Iscrizione .....	10
3.8.2	Modalità di accesso.....	10
3.8.3	Servizi disponibili .....	11
3.8.4	Costi.....	11
3.8.5	Assistenza.....	12
3.8.6	Obblighi e responsabilità dell'utente .....	12

<b>3.8.7</b>	<b>Controlli e sanzioni</b> .....	12
<b>3.9</b>	<b>Aula studio</b> .....	12
<b>3.10</b>	<b>Promozione della lettura e della cultura</b> .....	13
<b>3.11</b>	<b>Utilizzo di spazi e attrezzature</b> .....	13
<b>4</b>	<b>IMPEGNI</b> .....	13
<b>4.1</b>	<b>Impegni della Biblioteca</b> .....	13
<b>4.2</b>	<b>Diritti degli utenti</b> .....	14
<b>4.3</b>	<b>Doveri degli utenti</b> .....	14
<b>4.4</b>	<b>Forme di partecipazione</b> .....	15
<b>4.4.1</b>	<b>Reclami</b> .....	15
<b>4.4.2</b>	<b>Suggerimenti</b> .....	15
<b>4.4.3</b>	<b>Proposte di acquisto</b> .....	15
<b>4.4.4</b>	<b>Donazioni</b> .....	16
<b>4.4.5</b>	<b>Volontariato e tirocinio</b> .....	16