



# LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA "Giovanni Cingolani" CITTA' DI SQUINZANO

**Biblioteca di Squinzano,  
via Montegrappa, 63,  
mail: [biblioteca.squinzano@libero.it](mailto:biblioteca.squinzano@libero.it)  
telefono 340.21.43.142  
sito web: [www.bibliotecasquinzano.it](http://www.bibliotecasquinzano.it)  
<https://it-it.facebook.com>**

## PRINCIPI GENERALI

I principi generali definitivi 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 è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

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

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

## **PREMESSA**

### **1. Finalità della Biblioteca di SQUINZANO**

La Biblioteca di Squinzano è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

### **1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca**

La Carta dei servizi della Biblioteca di Squinzano prescrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

### **1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca**

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

**a) Eguaglianza.** Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ad es. i servizi di prestito interbibliotecario, le ricerche bibliografiche complesse, ecc.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

**b) Imparzialità.** Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**c) Continuità.** L'erogazione dei Servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

**d) Partecipazione e trasparenza.** La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano. Egli può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro,

**e) Efficienza ed efficacia.** La Biblioteca di Squinzano ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (consequendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## 2.1 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA

	Mattino	Pomeriggio/Sera
Lunedì	Chiusa	15,30 - 19,00
Martedì	Chiusa	15,30 - 19,00
Mercoledì	Chiusa	15,30 - 19,00
Giovedì	Chiusa	15,30 - 19,00
Venerdì	Chiusa	15,30 - 19,00

**Agli utenti è assolutamente vietato l'accesso ai Servizi della Biblioteca al di fuori del presente orario.**

## 3.1 I SERVIZI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca, liberi e gratuiti se non specificato diversamente dal Regolamento, sono i seguenti:

- a) Servizio di consulenza e studio in sede
- b) Servizio di prestito dei documenti
- c) Servizio di prestito interbibliotecario
- d) Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati
- e) Servizio di riproduzione dei documenti
- f) Servizio Internet e postazione multimediale
- g) Sezione speciale: la Biblioteca per ragazzi
- h) Sezione speciale: la sezione locale
- i) Sezione speciale: l'emeroteca
- l) Sezione speciale: musica e videoteca
- m) Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali
- n) Servizio Informagiovani

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati.

Tra i servizi successivamente elencati viene considerata prioritaria, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

**a) Servizio di consultazione, lettura e studio in sede.**

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 consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura in sede.

**b) Servizio di prestito dei documenti**

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. L'iscrizione previa tessera è pari € 1 (€ uno). La tessera d'iscrizione, valida un anno, viene rilasciata dopo aver accertato l'identità del richiedente. Per i minori di quattordici anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci. In caso di smarrimento della tessera, questa potrà essere duplicata. Di norma il prestito dei libri è di VENTI (20) giorni.

**Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi. Il prestito può essere concesso esclusivamente a chi esibisce la tessera di iscrizione.**

Di norma non possono essere prestate allo stesso utente più di tre opere.

Il Bibliotecario, in casi particolari, può concedere prestiti aggiuntivi.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, i documenti delle sezioni locali, i periodici, il materiale su supporto magnetico (nastri e cd-rom), i documenti appositamente segnalati dalla dicitura "*escluso dal prestito*".

Il materiale in prestito può essere prenotato anche telefonicamente. L'utente interessato sarà avvisato telefonicamente del rientro del libro, il quale dovrà essere ritirato entro e non oltre tre giorni dall'avviso, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Agli utenti portatori di handicap o impossibilitati ad accedere alle strutture della Biblioteca verrà fornito, compatibilmente con le esigenze del personale, un servizio di prestito a domicilio. Il sollecito alla restituzione dei libri prestati e non consegnati, sarà inviato tempestivamente tramite avviso scritto. Se il libro non sarà consegnato *entro dieci giorni utili alla consegna*, dalla data di restituzione indicata nell'apposito cartellino promemoria, l'utente sarà escluso dai servizi della Biblioteca per *trenta* giorni tramite il ritiro della tessera di iscrizione e il libro potrà essere ritirato presso l'utente dal personale della biblioteca.

Se la data di restituzione dovesse coincidere con la chiusura al pubblico della Biblioteca da parte dell'Amministrazione sarà ritenuto valido, come data di restituzione, il primo giorno successivo utile per la consegna. Gli utenti saranno informati sulle regole del prestito tramite il cartellino promemoria della restituzione. Il prestito può essere rinnovato salvo avvenuta prenotazione del documento

### **c) Prestito interbibliotecario**

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito. L'adesione della biblioteca di Squinzano a SBN consentirà di partecipare al prestito interbibliotecario nazionale, seguendo gli standard proposti dall'Istituto Centrale del Catalogo Unico e le tariffe in uso. Si potenzierà la cooperazione fra biblioteche di diversa tipologia o fra biblioteche pubbliche dello stesso territorio, come condizione per l'erogazione di un servizio adeguato.

### **d) Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati**

La Biblioteca avrà cura di predisporre apposite guide "all'uso della Biblioteca" e di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Biblioteca stessa. Il bibliotecario darà la sua assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati *on line* e *off line*, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati e per i quali è previsto un tempo massimo di risposta entro 15 giorni.

### **e) Servizio di riproduzione dei documenti**

E' possibile riprodurre il materiale non prestabile posseduto dalla Biblioteca.

La riproduzione fotostatica è comunque gestita dal personale della biblioteca secondo criteri di economicità e discrezionalità, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright. Il servizio è gratuito. Per la riproduzione di materiale su floppy disk da Internet, si fa riferimento alle norme di utilizzo del servizio stesso.

#### **f) Servizio Internet e postazione multimediale**

Nella Biblioteca di Squinzano è a disposizione una postazione Internet e una postazione multimediale. L'accesso ai servizi è consentito, previa prenotazione, esclusivamente nelle ore di apertura al pubblico ed è gratuito. La prenotazione consentita per la postazione multimediale è di un'ora al giorno per utente. Le modalità di accesso ad Internet sono fissate nelle apposite 'Norme per l'accesso al Servizio Internet' in allegato alla presente Carta dei Servizi.

#### **g) Sezione speciale: la biblioteca per ragazzi (in via di realizzazione)**

La Biblioteca Comunale di Squinzano predispone un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale propone un patrimonio bibliografico e documentario vario per la tipologia e contenuti in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità. L'accesso e il prestito del materiale della sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti.

La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

#### **h) Sezione speciale: il fondo locale**

La Biblioteca Comunale di Squinzano raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, per i quali predispone e attua progetti di valorizzazione. I documenti del fondo locale non sono prestabili.

#### **i) Sezione speciale: l'emeroteca**

La Biblioteca Comunale di Squinzano è abbonata, al momento dell'emanazione della presente carta, a n. 40 riviste. L'accesso alla consultazione in biblioteca dei periodici è immediato. I periodici non sono prestabili. In particolare, la Biblioteca avrà cura di selezionare e raccogliere dai periodici locali tutti gli articoli riguardanti Squinzano, per i quali sarà organizzato l'archivio della rassegna stampa.

#### **l) Sezione speciale: Musica e Videoteca**

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti cd musicali e videocassette Vhs di vario genere. L'ascolto e la visione sono consentiti tramite apposito lettore e comunque con l'ausilio di cuffie auricolari. Il servizio deve essere prenotato tramite l'apposito modulo.

#### **m) Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali**

La Biblioteca si attiva 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.

## **n) Servizio Informagiovani**

Il prezioso strumento di cui disporrà la biblioteca consentirà di navigare alla ricerca di nuove opportunità di lavoro locali, nazionali ed internazionali; permetterà di inviare *curricula on line*, di conoscere ed aggiornarsi su leggi regionali e nazionali che si occupino di Imprenditoria giovanile. Studenti delle Scuole Superiori potranno usufruire di pre-iscrizioni universitarie e informazioni sui corsi universitari, master, scuole di specializzazioni di tutta Italia. Lo sportello sarà costantemente in contatto con le Agenzie di lavoro temporaneo ai quali saranno inviati telematicamente i *curricula* dei ragazzi iscritti. Sarà resa visionabile, sul sito della Biblioteca, la lista costantemente aggiornata delle offerte pervenute. Inoltre si potranno avere informazioni sui concorsi, corsi professionali, stage, iniziative imprenditoriali, programmi culturali, turismo giovanile in Italia e all'estero, scambi alla pari, indirizzi utili, curiosità. Saranno consultabili, inoltre, Gazzette Ufficiali, B.U.R. della Puglia; è utilizzabile un p.c. per elaborare curriculum e lettere di presentazione per concorsi. Un operatore sarà fornire agli utenti del servizio tutte le informazioni occorrenti e farà da guida nella consultazione delle banche dati.

### **4.1 PROMOZIONE E ATTIVITA' 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.

### **5.1 OSSERVAZIONI SUI SERVIZI**

Sono previste procedure di intervento per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento 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. L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca tramite apposito modulo che sarà messo a disposizione dal Bibliotecario. Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione delle osservazione indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

### **6.1 FORME DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso l'apposita modulistica. Il responsabile del servizio vaglierà l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili.

## **7.1 DOVERI DEGLI UTENTI**

Il comportamento degli utenti nei locale della Biblioteca deve essere corretto e rispettoso delle competenze del personale addetto. Danni arrecati alla sede o al patrimonio della Biblioteca, segnalati dal Bibliotecario, dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato. La mancata osservanza delle norme della Carta dei Servizi e dei presenti doveri degli utenti, comporterà l'allontanamento dai locali della Biblioteca da parte del personale addetto e l'esclusione dai servizi offerti tramite il ritiro per sessanta giorni della tessera di iscrizione.

## **8.1 NORME TRANSITORIE**

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Squinzano.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta Comunale. Spetterà al responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.

## **NORME PER L'ACCESSO AL SERVIZIO INTERNET DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SQUINZANO**

“L'accesso a Internet e a tutte le sue risorse dovrebbe essere coerente con la Dichiarazione universale dei diritti umani delle Nazioni Unite e in particolare con l'articolo 19:

*Tutti hanno diritto alla libertà di opinione e di espressione; questo diritto presuppone la libertà di avere delle opinioni senza subire ingerenze di sorta, e di cercare, ricevere e impartire informazioni e idee con qualsiasi mezzo, indipendentemente dalle frontiere.”* (Manifesto IFLA per Internet, IFLA 1° Maggio 2002)

### **1. Obiettivi del servizio**

1. La Biblioteca comunale di Squinzano riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità.
2. La Biblioteca offre gratuitamente ai propri utenti l'accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali
3. Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati dal Regolamento: Internet in Biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

### **2. Qualità dell'informazione**

1. La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

2. La Biblioteca non ha il controllo delle risorse reperibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti.

### **3. Modalità di accesso al servizio**

1. L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che vi risultino iscritti, dopo aver compilato l'apposito modulo di iscrizione (allegato A) e aver preso visione delle presenti norme.
2. L'uso di Internet è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente.
3. Per l'uso di Internet è necessaria la prenotazione.
4. *Di norma, ogni utente può utilizzare Internet per non più di 45 minuti al giorno.* Se l'utente non si presenta entro 15' dell'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi non valida. Non è previsto il recupero dell'ora non fruita. In caso di problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet, non è, parimenti, previsto il recupero dei tempi non fruiti.
5. Ciascun utente di Internet è tenuto a firmare, ad ogni fruizione della Biblioteca che ne documenta il giorno e l'ora di utilizzo (allegato B).
6. L'accesso a Internet è gratuito.

### **4. Assistenza**

1. Il personale della biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

### **5. Servizi disponibili al pubblico**

Sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione WWW, Telnet;
- scarico dati;
- stampa;
- Instant messaging (MSN).

Servizi non disponibili al pubblico:

- e-mail della Biblioteca Comunale e del Comune;
- caricamento di file in rete (upload);
- telefonate virtuali;
- chat (IRC).

### **6. Responsabilità e obblighi per l'utente**

1. L'Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.
2. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.
3. L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
4. E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.
5. E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware del computer della Biblioteca.

### **7. Sanzioni**

1. La violazione degli obblighi di cui al presente Regolamento, può comportare rispettivamente:
  - a. interruzione della sessione;
  - b. sospensione per sessanta giorni o esclusione dall'accesso al servizio;
  - c. denuncia.

## MODULO DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET

### ALLEGATO A

Preso visione delle 'Norme per l'accesso al servizio Internet della Biblioteca Comunale di Squinzano, il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_ e domiciliato a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ tessera di iscrizione alla Biblioteca n. \_\_\_\_\_,

accetto di rispettare le norme suddette e, in particolare mi impegno a:

- 1) non alterare i dati presenti in Internet e a non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware del computer della Biblioteca;
- 2) osservare le leggi vigenti relative al *copyright*, alla frode e alla *privacy* e ogni altra disposizione di Legge;
- 3) farmi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento della rete;
- 4) utilizzare la posta elettronica secondo quanto disposto dal Regolamento del servizio Internet e ad assumere la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi;
- 5) riconoscere che la Biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;
- 6) sollevare l'Amministrazione e il funzionario incaricato da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della Biblioteca;
- 7) assumere in genere ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in Biblioteca;
- 8) riconoscere che il non rispetto delle norme non comporterà l'applicazione di sanzioni nei miei confronti.

Il/La sottoscritto/a acquisite le informazioni di cui all'art.10 della Legge n.675/96, ai sensi dell'art. 11 della stessa, conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### Per i minori:

In qualità di genitore, o chi ne fa le veci, del minore

(nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_,

(eventuale tessera di iscrizione alla Biblioteca n. \_\_\_\_\_ )

residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_

presa visione delle 'Norme per l'accesso al servizio Internet della Biblioteca Comunale di Squinzano e delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete, lo autorizzo a fruire di tale servizio, consapevole di essere responsabile dell'uso che egli farà di Internet.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

