



## Carta dei Servizi della Mediateca di Squinzano

### PREMESSA

#### 1. Finalità della Mediateca di SQUINZANO

La Mediateca 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 Mediateca

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

#### 1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Mediateca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

1. **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  
La Mediateca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.
2. **Imparzialità.** Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
3. **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.
4. **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 Mediateca che lo riguardano. Egli può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la Mediateca darà sollecito riscontro,
5. **Efficienza ed efficacia.** La Mediateca di Squinzano ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Mediateca 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 MEDIATELA

	Mattino	Pomeriggio/Se
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 Mediateca al di fuori del presente orario.**

## 3.11 SERVIZI

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

1. Servizio di consulenza e studio in sede
2. Servizio di prestito dei documenti
3. Servizio di prestito interMediatecario
4. Servizio di consulenza bibliografica, referente e accesso a banche dati
5. Servizio di riproduzione dei documenti
6. Servizio Internet e postazione multimediale
7. Sezione speciale: la Mediateca per ragazzi
8. Sezione speciale: la sezione locale
9. Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

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 del materiale multimediale, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

### A. Servizio di consultazione, visione e studio in sede.

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

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

La Mediateca predispone degli spazi per lo studio e la visione in sede.

### B. Servizio di prestito dei documenti

Per accedere a tale servizio l'utente deve registrarsi a **Mediatecasalento**. Per i minori è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci. Di norma il prestito del materiale è di tre (3) giorni.

### C. D prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

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

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

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, i documenti delle sezione locale, i documenti appositamente segnalati dalla dicitura "escluso dal prestito".

Il materiale in prestito può essere prenotato anche telematicamente anche da casa. L'utente interessato sarà avvisato telefonicamente del rientro del DVD, 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 Mediateca verrà fornito, compatibilmente con le esigenze del personale, un servizio di prestito a domicilio. Il sollecito alla restituzione dei DVD prestati e non consegnati, sarà inviato tempestivamente tramite avviso scritto. Se il DVD non sarà consegnato *entro tre giorni utili alla consegna*, dalla data di restituzione indicata nell'apposito cartellino promemoria, l'utente sarà escluso dai servizi della Mediateca per *trenta* giorni tramite il ritiro dell'iscrizione e il DVD potrà essere ritirato presso l'utente dal personale della Mediateca.

Se la data di restituzione dovesse coincidere con la chiusura al pubblico **della-Mediateca** da parte dell'Amministrazione sarà ritenuto valido, come data di restituzione, il primo giorno successivo utile per la consegna.

#### **b) Servizio di consulenza bibliografica, referente e accesso a banche dati**

La Mediateca avrà cura di predisporre apposite guide "all'uso della catalogo elettronico" e di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Mediateca stessa. Il Mediatecario 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 *ori line* e *off line*, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro 15 giorni.

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

E' possibile riprodurre il **materiale non prestabile posseduto dalla Mediateca**.

La riproduzione fotostatica è comunque gestita dal personale della Mediateca 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, CD, da Internet, si fa riferimento alle norme di utilizzo del servizio stesso.

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

Nella Mediateca di Squinzano sono a disposizione 16 postazioni 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 Mediateca per ragazzi (in via di realizzazione)**

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

La riproduzione fotostatica è comunque gestita dal personale della Mediateca 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, CD, da Internet, si fa riferimento alle norme di utilizzo del servizio stesso.

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

Nella Mediateca di Squinzano sono a disposizione 16 postazioni 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.

#### **i) Sezione speciale: la Mediateca per ragazzi (in via di realizzazione)**

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

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

La Mediateca 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.

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

La Mediateca mette a disposizione degli utenti n. X cd musicali e n. 687 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.

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

La Mediateca si attiva per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono raccolte speciali in lingua. Una speciale promozione della Mediateca viene effettuata verso i cittadini stranieri. La Mediateca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

#### **m) Servizio Informagiovani**

Il prezioso strumento di cui disporrà la Mediateca consentirà di navigare alla ricerca di nuove opportunità di lavoro locali, nazionali ed internazionali; permetterà di inviare *curricula ori fine*, 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 Mediateca, 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 Mediateca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La Mediateca organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la visione, 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 Mediateca 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 Mediateca tramite apposito modulo che sarà messo a disposizione dal Mediatecario. 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 Mediateca 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 Mediateca deve essere corretto e rispettoso delle competenze del personale addetto. Danni arrecati alla sede o al patrimonio della Mediateca, segnalati dal Mediatecario, 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 Mediateca da parte del personale addetto e l'esclusione dai servizi offerti tramite il ritiro per sessanta giorni della tessera di iscrizione

#### **9.1 NORME TRANSITORIE**

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi della Mediateca 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 MEDIATELA 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)

### **I. Obiettivi del servizio**

1. La Mediateca di Squinzano riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità.
2. La Mediateca 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 Mediateca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati dal Regolamento: Internet in Mediateca 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 Mediateca 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 un'ora 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 sessione, l'apposito modulo della Mediateca 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 Mediateca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

### **S. Servizi disponibili al pubblico**

Sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione WWW, Telnet;
- scarico dati;
- stampa;

Servizi non disponibili al pubblico:

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

## **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 Mediateca 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 Mediateca.

## **7. Sanzioni**

- I. 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 Mediateca di Squinzano,

il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_ e domiciliato a \_\_\_\_\_

in Via \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ tessera di iscrizione alla Mediateca n. \_\_\_\_\_ 2

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 Mediateca;
- 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 Mediateca 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 Mediateca;
- 7) assumere in genere ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in Mediateca;
- 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 Mediateca \_\_\_\_\_)

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

presa visione delle Norme per l'accesso al servizio Internet della Mediateca 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 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Modulo per la registrazione giornaliera (Modulo B) Servizio Internet e Multimediale**

data.....

ORA	I (= internet) M (= cd-rom)	Nome e Cognome	N° tessera	firma