CARTA DEI SERVIZI
BIBLIOTECA COMUNALE DI DOSOLO

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI

a. Eguaglianza

La Biblioteca Comunale di Dosolo, nell'erogazione dei suoi servizi si ispira al principio dell'eguaglianza di diritti degli utenti, della pari dignità personale e culturale di ogni cittadina e cittadino che ad esse si rivolge, senza distinzioni di età, etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.
La biblioteca offre i suoi servizi senza nessuna restrizione di carattere territoriale, a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono. Solo per alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane potranno attuare alcune limitazioni di carattere territoriale.
La biblioteca non esercita alcuna forma di censura ideologica, politica, religiosa o morale nella scelta dei documenti e nella fornitura dei servizi informativi e non effettua alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri iscritti.
La biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale per tutti i dati individuali e individualmente riconoscibili legati alle letture dei propri iscritti.

b. Equità, continuità e trasparenza

I servizi erogati dalla biblioteca, compreso l'utilizzo di strumentazioni multimediali o l'accesso a banche dati, sono, in linea di principio, gratuiti.
I servizi per i quali la biblioteca si fa carico di costi derivanti dall'utilizzo di prestazioni o supporti esterni, oppure i servizi che richiedono un particolare impegno di ricerca e documentazione,oppure ancora i servizi di carattere aggiuntivo rispetto a quelli di pubblica lettura e di informazione, potranno essere erogati a pagamento sulla base di tariffe approvate dall'Ente, portate a conoscenza di tutti attraverso adeguata informazione.
I servizi di accesso all'informazione e alla conoscenza garantiti dalla biblioteca sono svolti con regolarità e continuità. Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni nell'erogazione dei servizi saranno sollecitamente e preventivamente annunciate all'utenza e saranno supportate da indicazioni dei motivi e delle modalità messe in atto per la riduzione dei disagi e per il più veloce ripristino dei servizi.

c. Partecipazione e autonomia

La biblioteca promuove la partecipazione di lettori e cittadini all'organizzazione dei servizi e alla vita culturale della comunità. Ogni utente o associazione di utenti può formulare suggerimenti, inoltrare reclami, inviare memorie o documenti,

disporre di uno spazio di comunicazione delle proprie proposte di lettura e delle proprie iniziative culturali.
La biblioteca, organismo della comunità e strumento dell'ente locale per la diffusione della lettura e dell'informazione, deve ottenere il massimo riconoscimento della propria autonomia di iniziativa e di organizzazione dei servizi.
Il Comune di Dosolo si impegna ad assicurare le risorse necessarie per l'organizzazione e lo
sviluppo dei servizi bibliotecari, compatibilmente con le proprie disponibilità di bilancio.

d. Efficienza ed efficacia

La biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (raggiungimento di risultati adeguati ai bisogni dell'utenza).
La biblioteca si impegna a sviluppare forme sistematiche di monitoraggio dei bisogni e di elevare quantità e qualità dei servizi forniti, anche attraverso la fissazione di standard - obiettivo.
La biblioteca non fa riferimento solo all'utenza reale ma anche all'utenza potenziale, intervenendo attivamente nel determinare le caratteristiche del proprio pubblico, attraverso strumenti di incentivazione, di promozione della lettura e dei servizi, di marketing e di pianificazione.
La comunicazione delle biblioteche è improntata a chiarezza e trasparenza.

2. LA QUALITA': STRUMENTI E STANDARD

a. La gestione delle collezioni: acquisti e scarto

Una biblioteca non può definirsi tale se non pratica un'attività continuativa di incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento, tenendo conto in particolare delle esigenze di chi potrebbe avere maggiori difficoltà di accesso al servizio.
Le scelte di acquisto verranno effettuate dal bibliotecario, in piena autonomia, tenendo presente i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti, e i "desiderata" dei lettori.
L'interesse che una pubblicazione può riscontrare presso l'utenza locale non è comunque

l'unico criterio che presiede alle scelte di acquisto: altrettanta importanza rivestono la valutazione culturale (da compiersi con l'ausilio degli strumenti della letteratura professionale e scientifica, con la lettura di riviste e pubblicazioni bibliografiche, con l'eventuale consulenza di esperti per le singole discipline), la completezza, di armonia, di versatilità delle collezioni, la volontà di documentare, nel modo più adeguato alla natura di una biblioteca di base, la produzione editoriale italiana. La ricerca professionale e culturale che deve sovrintendere alle scelte di acquisto non può essere dal bibliotecario delegata ad altre figure professionali ed ancor meno alle strutture del mercato e della promozione libraria.
La biblioteca accetta donazioni giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni. I libri donati e non accettati potranno essere messi a disposizione dei lettori o devoluti ad altri soggetti per scopi culturali o sociali. La biblioteca allestisce uno spazio facilmente visibile e accessibile dove sono collocate le novità più significative, con un frequente ricambio dei titoli proposti.
Grande importanza per la vitalità della biblioteca è rappresentata anche dallo scarto delle pubblicazioni obsolete per contenuti o inservibili per il cattivo stato di conservazione. I documenti inviati al macero, di cui verrà redatto elenco potranno essere destinati a scuole, enti che ne facciano richiesta ed infine a singoli e privati cittadini.
La politica degli scarti tiene conto della necessità e della disponibilità complessiva degli spazi a disposizione.

b. La promozione della biblioteca e della lettura

La biblioteca intende organizzare incontri, dibattiti, mostre ed ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità la promozione della lettura, la diffusione di informazioni e la loro selezione critica, la circolazione di saperi.
La partecipazione a questi incontri è generalmente gratuita salvo nel caso di corsi di formazione o seminari per cui può essere fissata una quota di iscrizione a parziale rimborso delle spese sostenute.
La biblioteca si impegna a garantire ai cittadini l'informazione sulle attività in programma e la possibilità di valutazione delle stesse mediante appositi strumenti.
La biblioteca cura la diffusione e la circolazione di consigli di lettura attraverso schede bibliografiche, la pubblicazione di bibliografie, la proposta periodica di documenti giudicati interessanti e in ogni altra forma ritenuta efficace.

La biblioteca utilizza il sito web del Comune e tiene aggiornata la pagina Facebook per promuovere iniziative, fornire informazioni e permettere l'accesso diretto ai propri cataloghi e ai cataloghi nazionali e internazionali.

c. I tempi di erogazione dei servizi

Il valore di un servizio di biblioteca si misura in base alla sua capacità di fornire al cittadino-utente il libro, il documento o l'informazione di cui ha bisogno, nel momento in cui ne ha bisogno.
Si ha biblioteca pubblica solo quando i servizi sono organizzati in modo da soddisfare tale diritto.
Nella tabella seguente sono indicati i tempi massimi di espletamento dei vari servizi bibliotecari:

Prestito di documenti disponibili	Immediato
Consultazione di periodici arretrati	Immediato per l'anno corrente
Prestito di materiale audiovisivo disponibile	Immediato
Consultazione di documenti non ammessi al prestito	Immediato
Connessione internet con linea libera	Immediato. Possibilità di prenotazione
Visione di audiovisivi disponibili	Immediato. Creazione di liste d'attesa in caso di postazioni occupate
Prestito interbibliotecario	Max 7 gg in provincia. Variabile a seconda dei tempi postali oltre provincia
Consulenza o ricerca bibliografica	Variabile a seconda della complessità e del prodotto finale richiesto; una risposta è comunque garantita entro 15 giorni
Avviso dopo il rientro del libro prenotato	Entro 3 giorni

d. L'accessibilità dei servizi

I servizi devono essere accessibili a tutti i membri della comunità.
Gli spazi aperti al pubblico sono attrezzati anche per persone con disabilità fisiche.

Il comfort, l'ordine e la pulizia sono indispensabili in ogni locale adibito ad uso pubblico.
L' orario della biblioteca deve essere sufficiente e comodo per le varie fasce di utenti.
L'orario di apertura è riportato nella guida ai servizi e affisso all'ingresso della Biblioteca.
In occasione del periodo estivo, natalizio o pasquale l'orario può essere modificato.
In caso di variazioni di orario, dovute a circostanze eccezionali, gli utenti saranno tempestivamente informati mediante cartelli e comunicati stampa.

e. La semplicità e la trasparenza delle procedure

La biblioteca si propone di attuare la massima semplificazione e trasparenza delle procedure.
Per l'iscrizione alla biblioteca è richiesto unicamente un documento d'identità.
Per i minori la domanda di iscrizione deve essere presentata da uno dei genitori o da chi ne ha la tutela.
Le modalità operative di accesso e di erogazione dei servizi bibliotecari son stabilite in uno specifico regolamento reso pubblico all'interno della biblioteca.
Le tariffe relative ai costi dei servizi sono stabilite dall'Amministrazione Comunale ed adeguatamente pubblicizzate all'interno della biblioteca.

3. I SERVIZI

a. Il prestito

Il servizio di prestito è il cuore del servizio di pubblica lettura e al suo sviluppo sono rivolte le maggiori energie della biblioteca.
Parallelamente alle collezioni librarie la biblioteca sviluppa un'attenta politica di acquisizione e di prestito dei materiali di tipo audiovisivo.
La scelta dei materiali viene compiuta dal bibliotecario secondo i criteri già esposti per gli acquisti librari.
Il prestito dei materiali audio, video e multimediali è consentito nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.
Tutti i documenti non ammessi al prestito sono comunque a disposizione per la consultazione in sede, ferme restando le possibili restrizioni a tutela di materiali rari e di pregio.
In ogni momento l'utente può richiedere di prendere visione della sua "situazione lettore" ed eventualmente ottenere una stampa dei movimenti.
Gli utenti che non rispettano le modalità di erogazione del servizio sono esclusi dal prestito fino alla regolarizzazione delle proprie posizioni. In caso di reiterati ritardi la direzione della biblioteca può escludere l'utente dal servizio per un periodo di tempo che sarà comunque comunicato all'interessato.

Nel caso in cui l'utente smarrisca o rovini il documento preso in prestito, è richiesto il riacquisto dell'opera nella stessa edizione dell'originale prestato.
Se il documento non è più in commercio si richiede l' acquisto di un opera di similare valore e argomento.
La biblioteca gestisce anche le richieste di prenotazione per i libri in prestito e il rinnovo telefonico dei prestiti in corso.

b. Il collegamento a internet

Il servizio di connessione alla rete internet è disponibile per tutti gli iscritti alla biblioteca secondo le modalità stabilite nel regolamento di accesso ed erogazione dei servizi.
Per gli utenti maggiorenni la scelta dei siti da visitare è libera ferme restando le responsabilità personali dell'utente sull'eventuale uso improprio.
I minori di 18 anni possono accedere al servizio previa sottoscrizione dell'apposito modulo da parte di un genitore o tutore.
La biblioteca stabilisce annualmente le tariffe di costi e/o rimborsi spese per i servizi di stampa e riproduzione.

c. L' emeroteca: quotidiani e riviste

La biblioteca garantisce l'abbonamento a quotidiani e riviste, per la cui consultazione mette a disposizione spazi appositi.
La scelta dei quotidiani e delle riviste è compiuta dalla biblioteca, in analogia con quanto previsto per gli altri materiali documentari, tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità e della qualità giornalistica.
La biblioteca procede alla conservazione degli arretrati dei periodici per un anno.

d. La sezione per bambini e ragazzi

La biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone e mette a disposizione un patrimonio bibliografico, multimediale e documentario vario per tipologia e contenuti.
I genitori sono responsabili del corretto uso dei materiali e del rispetto delle regole da parte dei loro figli.
La biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni, alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i bambini e i ragazzi e la conoscenza dei nuovi media; organizza e propone attività, promuove visite guidate per studenti e insegnanti.

e. La sezione di storia locale

La biblioteca, nella Sezione di storia locale, raccoglie in maniera sistematica documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità

locale e l'evoluzione del territorio, utili a comprendere e ricostruire le forme e il vissuto della trasformazione sociale ed economica.
È discrezione della biblioteca escludere dal prestito e/o dalla consultazione e/o dalla riproduzione materiale raro, di pregio o in precarie condizioni di conservazione.

f. La consulenza informativa e bibliografica

L'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca, è il servizio primario che una biblioteca pubblica deve essere in grado di offrire.
Il personale della biblioteca svolge in forma del tutto gratuita le normali attività di orientamento, guida, assistenza al lettore, prestando particolare attenzione nel favorire l'apprendimento delle tecniche di ricerca da parte dell'utente.

g. I cataloghi

La biblioteca fa parte del Sistema bibliotecario Ovest Mantovano e ha il proprio catalogo consultabile on line.
Il catalogo on line consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto e classificazione, l'accesso per titolo, per editore, per anno e luogo di edizione.
In tal modo le possibilità di accedere all'informazione sono notevolmente accresciute e i tempi di risposta sono molto più rapidi.

h. Il prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario con biblioteche italiane che non appartengano alla provincia di Mantova, o estere avviene con spedizione postale.
Per il servizio di prestito interbibliotecario l'utente deve sostenere i costi relativi alla spedizione postale secondo quanto indicato dalla singola biblioteca che riceve la richiesta.
La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende ovviamente dalla
biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di
curare l'interesse dell'utente fornendogli precise spiegazioni ed eventuali alternative.

4. LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

a. Il rapporto con gli utenti

Il personale della biblioteca è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio.
Il personale addetto può allontanare, dopo un primo richiamo, chi arreca disturbo e non rispetta lo svolgimento delle procedure o mantiene un comportamento scorretto nei confronti del personale in servizio e degli altri utenti.
In caso di recidiva la direzione della biblioteca dispone il ritiro della tessera e l'esclusione dall'accesso alle biblioteche.

b. Il comportamento degli utenti

Ogni persona ha diritto di usufruire dei servizi della biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.
Gli utenti devono osservare un contegno tale da non recarsi vicendevolmente disturbo.
I genitori o chi ne ha la tutela sono responsabili del comportamento degli utenti minorenni.
La biblioteca declina ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale.

c. Le forme di partecipazione

Tutti gli utenti della biblioteca possono presentare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto.
La biblioteca si impegna a informare l'utente dell'avvenuto acquisto o a fornire motivazioni dell'eventuale mancata acquisizione entro 10 giorni dalla richiesta.
Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati.

d. I reclami

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi, vengono previste procedure di reclamo.
Il reclamo può essere presentato dall'utente verbalmente, per iscritto, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.
I reclami orali e telefonici devono, entro i 5 giorni successivi, essere sottoscritti ed essere indirizzati alla biblioteca.
I reclami anonimi non sono presi in considerazione.
La biblioteca riferisce all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, cercando di rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

e. I rimborsi

Per i servizi a pagamento, in caso di documentata mancanza di rispetto degli standard previsti nella carta, gli utenti hanno diritto al totale o parziale rimborso delle spese sostenute.

f. Il diritto alla riservatezza

Nel trattamento dei dati personali l'utente ha diritto al rispetto della propria privacy, come previsto dalla Legge 196/2003. Ancor di più tale privacy deve essere rispettata nelle modalità di comportamento degli operatori, nella articolazione e regolamentazione degli spazi, nella disposizione degli arredi.

g. I contenziosi

Eventuali inadempienze rispetto al contenuto della Carta dei Servizi potranno essere fatte presenti alla biblioteca che si impegna a fornire risposte motivate entro 10 giorni dalla segnalazione.