



# **COMUNE DI PACECO**

(PROVINCIA DI TRAPANI)

APPROVATA CON DELIBERAZIONE DI GIUNTA MUNICIPALE N.5 DEL 17.01.2013

## **BIBLIOTECA COMUNALE**

## **CARTA DEI SERVIZI**

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI PACECO

### Premessa

Le carte dei servizi, introdotte dalle direttive della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) e del Ministro per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 (*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*), costituiscono uno strumento utile per soddisfare i bisogni della collettività servita, seguendone i cambiamenti, attraverso una esauriente informazione sulle modalità di erogazione dei servizi e sui parametri qualitativi cui fare riferimento.

.....

La Biblioteca Comunale di Paceco ha la finalità di soddisfare pienamente le esigenze informative e di conoscenza dei cittadini.

**1. La Carta dei servizi** La Carta dei servizi espone le modalità con cui vengono erogati i servizi della Biblioteca, per favorire un rapporto diretto con gli utenti. Viene aggiornata in seguito al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e per adeguare i servizi alle necessità dell'utenza.

**2. Le finalità della Biblioteca** La Biblioteca Comunale di Paceco è un servizio gestito dal Comune in forma diretta per realizzare gli scopi statutari dell'Ente riguardo la valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, la diffusione della conoscenza, l'accesso all'informazione, la formazione, crescita e lo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale, per l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico.

La Biblioteca, centro informativo locale, provvede alla raccolta e alla fruizione di documenti e informazioni di interesse generale, ed è anche biblioteca storica di documentazione e di conservazione relativamente alla città di Paceco e al suo territorio.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza risorse elettroniche locali e remote, al fine di offrire la più ampia informazione di base e quella specialistica, anche sotto i profili della multimedialità e della multiculturalità. La Biblioteca svolge anche le funzioni di centro di informazione e agenzia bibliografica locale, collaborando con enti, associazioni e istituzioni culturali del territorio.

**3. Il Patrimonio della Biblioteca** La Biblioteca ha un patrimonio comprendente circa 50.000 unità bibliografiche. La raccolta è costituita da documenti appartenenti a tutte le

discipline e si rivolge a utenti di tutte le età. Una parte del patrimonio è destinato all'infanzia e ai ragazzi. Sono a disposizione degli utenti quotidiani e riviste.

**4. L'Erogazione dei servizi. Principi** In riferimento alle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e al *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* del 1994, e agli artt. 3 e 9 della Costituzione italiana, i servizi della Biblioteca si ispirano ai seguenti principi:

- *Uguaglianza*. La Biblioteca eroga i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, in base a criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti di età minore. Le raccolte non sono soggette ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. I servizi sono destinati principalmente a tutti i cittadini residenti nel comune di Paceco ma anche ad ogni altra persona che ne faccia richiesta, tenuto conto delle limitazioni previste dal regolamento. Viene rispettata la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.
- *Imparzialità e continuità*. L'erogazione dei servizi avviene in base a principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti e interruzioni nell'erogazione dei servizi sono preventivamente e pubblicamente annunciate.
- *Accessibilità*. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di erogazione dei servizi tengono conto del principio della massima fruibilità. Le eventuali riduzioni di orario vengono comunicate tempestivamente. Sono eliminate le barriere architettoniche.
- *Diritto di scelta*. Le raccolte e i servizi comprendono diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, e riflettono gli orientamenti odierni e i cambiamenti della società.
- *Partecipazione, chiarezza e trasparenza*. Gli utenti devono potere essere messi a conoscenza delle procedure relative alle loro richieste, dei nomi dei responsabili dei procedimenti e dei tempi. È incentivata la partecipazione degli utenti, attraverso varie modalità per fornire suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. È garantita la semplificazione delle procedure e l'informazione anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici. Le condizioni per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca possono anche essere autocertificate.
- *Efficacia, efficienza ed economicità*. La Biblioteca ha tra i propri obiettivi il miglioramento dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia e degli standard

qualitativi promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati per adeguare i servizi alle esigenze degli utenti.

### **5. I Principali riferimenti normativi**

- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 24-3-2004 (*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*)
- D. Lgs. n. 196 del 30-6-2003 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*)
- D.P.R. n. 445 del 28-12-2000 (*Testo unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa*)
- Circolare Assessorato Regionale BB.CC.AA. e P.I. n. 12 del 14-7-2000, (*Attivazione sperimentale delle banche dati bibliografici provinciali*)
- D. Lgs. n. 286 del 30-7-1999, capo III art. 11 (*Qualità dei servizi pubblici e Carta dei servizi*)
- Decreto Assessoriale n. 6688 del 26-4-1999 (*Direttive per l'organizzazione del Servizio Bibliotecario Regionale Siciliano*)
- Decreto Legislativo 81/08 "Testo Unico di tutela della salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-1-1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*).

### **6. I servizi della Biblioteca comunale di Paceco**

La Biblioteca eroga servizi di base per la promozione della lettura, l'accessibilità all'informazione e alla conoscenza, anche con apposite sezioni per l'infanzia e l'adolescenza. Eroga inoltre servizi per garantire i documenti e le informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento, e servizi di conservazione della documentazione locale. I servizi nel dettaglio sono:

- consultazione e prestito della documentazione disponibile su supporti diversi
- prestito interbibliotecario
- informazioni bibliografiche
- alfabetizzazione all'uso del catalogo elettronico
- riproduzione di documenti
- promozione della lettura attraverso iniziative di vario tipo.

La Biblioteca partecipa al catalogo elettronico collettivo delle biblioteche della provincia di Trapani consultabile in sede e via Internet, aggiornato quotidianamente, denominato "Catalogo collettivo delle biblioteche della provincia di Trapani" (<http://www.opactrapani.it>).

- *Prestito*. Il prestito è libero e gratuito e viene erogato a tutti coloro che risiedono in provincia di Trapani e ai cittadini comunitari ed extracomunitari che, pur risiedendo fuori dalla provincia, vi eleggano domicilio o vi svolgano attività continuativa di studio o lavoro. Non esiste limite di età per l'iscrizione, tuttavia i minori devono essere autorizzati per iscritto da un genitore.

La maggior parte del patrimonio documentario è ammessa al prestito; di norma possono essere presi in prestito un massimo di tre documenti per volta. Le opere di consultazione possono essere prestate per brevi periodi per esigenze di lavoro e studio nei giorni di chiusura della biblioteca, o durante la notte. La durata del prestito per i documenti cartacei è fissata in giorni 30 rinnovabili solo una volta a condizione che non siano stati prenotati da altro utente; per i documenti elettronici la durata è di 15 giorni rinnovabili alle medesime condizioni. Sono escluse dal prestito le opere sottoposte a tutela o di particolare valore per pregio tipografico, bibliografico, storico, artistico o per importanza scientifica; le opere di consultazione, i periodici, le tesi di laurea, le opere in precario stato di conservazione, le opere non ancora inventariate, le opere delle sezioni o fondi speciali che siano stati esclusi dal prestito con provvedimento motivato della Direzione e quelle acquisite con clausola di esclusione dal prestito, il materiale audiovisivo e informatico che la normativa vigente esclude dal prestito.

L'utente risponde dei documenti ottenuti in prestito, e non può cederle a terzi; in caso di mancata restituzione, questa viene sollecitata per iscritto per tre volte; quindi segue diffida a mezzo di raccomandata, e l'esclusione dal prestito per almeno 90 giorni a decorrere dalla restituzione. Se il ritardo supera 120 giorni, o alla terza sospensione, l'utente è escluso per un anno a decorrere dal giorno della restituzione. La riammissione è comunque subordinata alla restituzione. La sospensione del servizio di prestito viene comunicata alle altre biblioteche del sistema bibliotecario provinciale, e produce effetti anche presso di queste.

- *Prestito interbibliotecario*. La Biblioteca assicura agli utenti il prestito interbibliotecario nell'ambito provinciale (regionale, nazionale). L'utente sarà tenuto a rimborsare le spese eventualmente imposte dalla biblioteca prestante.

- *Consultazione*. La consultazione in sede è libera e gratuita. I documenti rari e di pregio possono essere consultati solo da utenti maggiorenni, dietro apposita richiesta scritta e presentazione di un documento d'identità.

- *Informazioni bibliografiche*. La Biblioteca offre un servizio di informazione bibliografica relativo ai documenti posseduti, a quelli posseduti dalle altre

biblioteche facenti parte del sistema bibliotecario provinciale (effettuando ove necessario la formazione degli utenti alla consultazione dell'OPAC), e a quelli posseduti da ogni biblioteca dotata di OPAC consultabile via Internet.

- *Riproduzioni.* La riproduzione dei documenti di proprietà della Biblioteca è consentita nei limiti previsti dalla normativa sul diritto d'autore. Il servizio è a pagamento. Non sono fotocopiable i manoscritti, le opere rare e di pregio, i libri antichi, i materiali danneggiati e tutti i documenti che per dimensioni e caratteristiche del supporto potrebbero deteriorarsi.

- *Servizio Internet.* Sono a disposizione dell'utenza 5 postazioni per la navigazione Internet. Il servizio è subordinato a registrazione; per i minorenni occorre la firma di un genitore. La navigazione è gratuita e limitata a un massimo di 2 ore al giorno e 10 ore alla settimana. Il servizio va prenotato, anche telefonicamente. L'accesso ad internet è possibile, sempre previa registrazione, anche tramite rete wireless con il proprio pc portatile.

- *Promozione della lettura; visite guidate.* La Biblioteca è a disposizione per visite guidate degli studenti, e organizza periodicamente iniziative di promozione del libro e della lettura.

- *Tariffe dei servizi a pagamento.*

Fotocopia A4 € 0,10 per pagina.

Fotocopia A3 € 0,15 per pagina.

## **7. Gli intenti della Biblioteca di Paceco**

- 1) rendere disponibili per l'utenza tutti i documenti posseduti mediante inserimento nel catalogo on-line del patrimonio pregresso;
- 2) rendere totalmente accessibili il patrimonio ed i servizi, mediante l'utilizzo di apparecchiature hardware e di software per diversamente abili e ipovedenti;
- 3) garantire il prestito a domicilio per anziani e degenti;
- 4) sostenere la lettura per l'infanzia e l'adolescenza, mediante il potenziamento della Sezione Ragazzi;
- 5) potenziare la multimedialità e la telematica, mettendo a disposizione un numero di postazioni commisurato alla domanda;
- 6) soddisfare i bisogni informativi e di documentazione multiculturali, mediante adeguamento del patrimonio documentario e dei servizi.

## **8. Impegni e garanzie**

I servizi offerti dalla Biblioteca potranno essere valutati dagli utenti sulla base dei fattori

di qualità e degli elementi di descrizione delle attività e degli standard che seguono:

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Attività</b>	<b>Descrizione dello standard</b>
Puntualità del servizio	Iscrizione	Tempo di attesa fra la consegna del modulo e l'iscrizione
	Prestito	Tempo di attesa per la consegna del documento
	Prenotazione prestito	Tempo di attesa per la conferma della prenotazione
	Proroga prestito	Tempo di attesa per la conferma della proroga
	Informazioni sulla disponibilità al prestito	Tempo di attesa per la conferma della disponibilità
	Orientamento, accoglienza ed informazioni bibliografiche	
		Tempo di risposta alla ricezione di un reclamo
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	N. ore settimanali di apertura
	Servizi telematici	Tempo massimo di utilizzo di internet
Capacità di risposta/Empatia	Acquisto di opere proposte dagli utenti	Percentuale di accoglimento
Adeguatezza o pertinenza	Incremento patrimonio	Percentuale di incremento rispetto all'anno precedente

### **9.1 Rapporti con i cittadini**

- *Informazione e ascolto.* L'ascolto avviene mediante l'analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che pervengono, anche in ordine alla verifica della applicazione degli standard previsti.

- *Suggerimenti e reclami.* I suggerimenti e i reclami relativi a disservizi o al mancato rispetto degli impegni presi nella carta vanno formulati dettagliatamente e per iscritto, specificando il comportamento del personale, la qualità del servizio reso e il mancato rispetto degli standard.

- *Diritti e doveri.* Il personale deve garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi della biblioteca o ottenibili attraverso il Sistema bibliotecario o il collegamento remoto con altri servizi; assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. L'utente deve rispettare il regolamento della Biblioteca, le scadenze, i tariffari, gli orari, le norme della corretta convivenza civile, il silenzio in sala di lettura, il divieto di fumare; rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danni; essere cortese, corretto e collaborativo.

---

### Informazioni generali

**Denominazione:** *Biblioteca Comunale di Paceco*

**Indirizzo:** Via Nunzio Agate, 17

**Sito web:** [www.comune.paceco.tp.it](http://www.comune.paceco.tp.it)

**E-mail:** [paceco@opactrapani.it](mailto:paceco@opactrapani.it)

**Tel.:** 0923 881991

**Fax:** 0923 526550

### Orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
		9.00 -13.00		9.00 -12.00
15.30 – 19.30	15.30 – 19.30		15.30 – 19.30	