



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

Carta dei servizi della Biblioteca di Piateda

1. GLI OBIETTIVI E I PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI	2
1.1 Gli obiettivi della biblioteca pubblica	2
1.2 I principi di erogazione dei servizi bibliotecari pubblici	2
2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO	4
Il contesto di servizio (1)	4
Tabella A – Lettura e consultazione in sede (1)	5
Tabella B – Prestito materiali presenti in biblioteca (2)	5
Tabella C – Prestito intersistemico (2)	6
Tabella D – Assistenza e consulenza all'utente (2)	6
Tabella E – Informazioni rapide e di comunità (1)	6
Tabella F – Fotocopie e riproduzioni (3)	7
Tabella G – Servizi on line (2)	7
Tabella H – Servizi per bambini e ragazzi (2)	7
Tabella I – Servizi per adolescenti (3)	8
Tabella J – Servizio Internet e multimedialità (3)	8
Tabella K – Attività di promozione della lettura e dei servizi (1)	8
Tabella L – Riepilogo modalità operative del servizio di prestito (2)	9
3. FORME DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE	10
3.1 Le comunicazioni biblioteca-utente	10
3.2 Le comunicazioni utente-biblioteca	10
3.3 Associazioni di utenti e altre forme di partecipazione	10
4. DIRITTI E DOVERI	11
4.1 Le amministrazioni comunali	11
4.2 Il personale della biblioteca	11
4.3 Gli utenti	11
4.4 Reclami e rimborsi	11



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

1. Gli obiettivi e i principi di erogazione dei servizi bibliotecari

La biblioteca di PIATEDA considera propri gli obiettivi ed i principi di erogazione del servizio di seguito enunciati. Per il raggiungimento di tali obiettivi, per potenziare la propria offerta e per garantire un maggiore livello di qualità dei servizi al pubblico, la biblioteca del Comune di PIATEDA aderisce al Sistema bibliotecario della Valtellina, condividendo e accettando regole e procedure di servizio comuni espresse nel documento **Linee guida per la redazione di regolamenti e carte dei servizi delle biblioteche del Sistema bibliotecario della Valtellina**, approvato dall'assemblea degli amministratori del Sistema bibliotecario della Valtellina in data 22 aprile 2008.

1.1 Gli obiettivi della biblioteca pubblica

La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che si propone di rendere disponibile ogni genere di conoscenza, nei limiti delle proprie finalità informative non specialistiche. Tutti sono liberi di frequentare la biblioteca e di utilizzarne le risorse e i documenti.

I compiti chiave della biblioteca pubblica riguardano l'accesso all'informazione, il supporto a percorsi formativi e autoformativi e la promozione culturale, attività che devono essere rivolte a tutte le fasce d'età, a gruppi, associazioni e istituzioni attive localmente.

I servizi della biblioteca sono erogati secondo criteri e modalità che si ispirano a fonti normative e tecniche ufficiali ed autorevoli, che riconoscono come fondamentali i seguenti principi:

1.2 I principi di erogazione dei servizi bibliotecari pubblici

a) Uguaglianza

La biblioteca riconosce l'uguaglianza di diritti degli utenti e la pari dignità personale e culturale di ogni cittadino, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale o grado di istruzione.

b) Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità dei servizi.

In caso di eventuali cambiamenti o interruzioni dei servizi, il personale si impegna a ridurre il disagio degli utenti e a ripristinare tempestivamente le attività.

c) Partecipazione

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, e la loro collaborazione al miglioramento dei servizi attraverso suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

d) Efficienza ed efficacia

La biblioteca si ispira per il suo funzionamento a criteri di efficienza e di efficacia, organizzando le proprie risorse per conseguire il risultato migliore e il più adeguato ai bisogni degli utenti.

A tal fine vengono effettuati periodicamente monitoraggi e verifiche per misurare la qualità dei servizi forniti rispetto agli standard previsti.

e) Separazione delle funzioni politiche e tecniche

Gli organi politico-amministrativi (assessori, presidenti, commissioni...) e il personale della biblioteca hanno compiti e funzioni distinte.

- Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, cioè individuano gli obiettivi che la biblioteca deve raggiungere, assegnano le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificano periodicamente l'attuazione dei programmi.
- Il personale bibliotecario realizza gli obiettivi assegnati – definiti dal ruolo istituzionale della biblioteca pubblica e dal mandato politico dell'Amministrazione - utilizzando strumenti di pianificazione e di



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

progettazione dei servizi. Il bibliotecario / assistente di biblioteca, in quanto responsabile diretto del servizio, si occupa in prima persona del funzionamento della biblioteca nei suoi aspetti gestionali, quali: scelta e acquisto dei documenti, selezione dei periodici in abbonamento, iter di lavorazione del libro, collocazione dei documenti e loro aggiornamento annuale attraverso lo scarto, gestione delle relazioni con l'utenza e delle operazioni di prestito, attività di promozione e animazione, organizzazione degli spazi.

f) Professionalità

Gli organi politico-amministrativi dotano la biblioteca di personale con specifiche competenze professionali e si assumono l'impegno di garantire ad esso l'aggiornamento e la formazione necessari.

L'aggiornamento è altresì un compito del personale bibliotecario che, in piena autonomia, opera secondo deontologia professionale e nel rispetto dei doveri previsti dalla normativa vigente.

g) Cooperazione bibliotecaria

La cooperazione bibliotecaria è promossa in una prospettiva di integrazione e di condivisione delle risorse, nel rispetto dei principi di autonomia di ciascuna biblioteca.

In concreto, la cooperazione è attuata dalla biblioteca attraverso l'adesione al Sistema bibliotecario della Valtellina: un'apposita convenzione regola diritti e doveri, servizi e adempimenti reciproci che il Sistema bibliotecario e le biblioteche ad esso aderenti si impegnano a rispettare per fornire un miglior servizio agli utenti del territorio.

h) Autonomia dell'utente

La biblioteca si impegna a sviluppare nel tempo strumenti (quali guide ai servizi, depliant informativi, pagine web, segnaletica ben visibile) che consentano agli utenti autonomia d'accesso ai suoi servizi. E' comunque sempre assicurata la consulenza e l'assistenza del personale, qualora sia richiesta e necessaria per un miglior utilizzo dei servizi.

i) Ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte documentarie

Il patrimonio documentario comprende tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e riflette gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini.

I documenti sono costantemente aggiornati attraverso una regolare attività di revisione e scarto dei titoli invecchiati e obsoleti, sia nel contenuto che nel supporto. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né – per quanto possibile dalle attuali dinamiche di distribuzione – a pressioni commerciali.

Ai minori è garantita una selezione di titoli adeguata alle varie fasce d'età, allestita in spazi e aree della biblioteca a loro appositamente dedicati, unitamente ad alcune attività di educazione e promozione della lettura.

La biblioteca non esercita forme di censura in merito ai contenuti dei documenti, salvo per quanto vietato dalla normativa vigente e quindi il personale non può interferire nelle scelte effettuate dagli utenti, ancorché minorenni, sia per il prestito che per la lettura e consultazione in sede.

j) Lavoro di rete sul territorio

La biblioteca, al fine di promuovere una positiva influenza sulla qualità della vita del territorio, collabora con le altre istituzioni culturali, educative, sociali attive localmente.

I partner coinvolti - attraverso una progettazione condivisa e lo sviluppo di una costante rete di relazioni - potranno più efficacemente realizzare e valorizzare i propri interventi sviluppando cultura, informazione e socializzazione.

k) Qualità e innovazione dei servizi

Il Sistema bibliotecario della Valtellina e le biblioteche ad esso aderenti si confrontano con le realtà bibliotecarie più avanzate per conseguire il miglioramento continuo nella fornitura dei servizi.



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

2. Descrizione dei servizi al pubblico

Il contesto di servizio (1)

SEDE	PIATEDA (vedi allegato)
	Via Ragazzi del '99 n. 1/b 0342 371019 biblioteca.civica@comune.piateda.so.it
	Orari: martedì e giovedì 14,30 / 17,30
	PALAZZO COMUNALE
BIBLIOTECA	Piantina degli interni (vedi allegato)
PERSONALE	Bibliotecario responsabile : il servizio è esternalizzato, la società che gestisce il servizio è L'Involt S.a.s. di Sondrio
COSA TROVI IN BIBLIOTECA	
	Libri per adulti e ragazzi
	Novità librarie
	Documentazione locale: storica e attuale
	Videocassette, DVD, CD musicali, CD ROM, DVD ROM, specificare altro
Accesso ad Internet	
STRUMENTI TECNICI	
	Postazioni Internet
	Fotocopiatrice
	Stampanti b/n
Altro : possibilità di utilizzo videoproiettore	



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

Tabella A – Lettura e consultazione in sede (1)

Descrizione del servizio	Tutto il materiale presente in sede, salvo eventualmente documenti collocati a scaffale chiuso o fondi speciali, può essere liberamente consultato.
Cosa deve fare l'utente	Non ci sono formalità, i materiali sono direttamente disponibili.
Tempi	Immediati.

Tabella B – Prestito materiali presenti in biblioteca (2)

Descrizione del servizio	Il materiale documentario presente in biblioteca è in genere ammesso al prestito.
Cosa deve fare l'utente	<p>Iscrivere presentando un documento di identità.</p> <p>Per i minori di 15 anni è necessario il documento di un genitore o di un tutore.</p> <p>Per effettuare una richiesta di prestito / prenotazione on-line occorre inserire una password (creata automaticamente all'atto di iscrizione e corrispondente alla data di nascita dell'utente nella forma gg/mm/aaaa).</p>
Tempi e modi	<p>Per la durata, il numero massimo di prestiti consentiti in contemporanea, la possibilità di prenotazione e proroga del prestito si legga la tabella N - Riepilogo modalità del servizio di prestito.</p> <p>Gli audiovisivi possono essere presi in prestito dopo 18 mesi dall'entrata in commercio, nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore. Possono essere consultati in sede (1).</p> <p>La biblioteca gestisce una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. La gestione dei solleciti garantisce un più largo utilizzo dei materiali al pubblico, quando può contare sulla tempestività dell'utente sollecitato nel riconsegnare il materiale.</p> <p>L'utente che smarrisce o danneggia il materiale documentario (libri, riviste, audiovisivi e banche dati su qualsiasi supporto) della biblioteca è tenuto a risarcire il danno nei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sostituzione ove possibile; - in denaro. <p>In caso di documento smarrito o danneggiato in prestito intersistemico, la biblioteca richiedente comunica all'utente le modalità di risarcimento indicate dalla biblioteca prestante; in caso di risarcimento in denaro il versamento dovrà essere effettuato a favore della biblioteca proprietaria del documento.</p> <p>L'utente che inserisce una richiesta di prestito on-line ha 4 giorni di tempo per ritirare il documento.</p> <p>La biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente o via e-mail l'utente al rientro del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 4 giorni.</p> <p>In caso di mancato ritiro entro il termine stabilito, il documento verrà ricollocato a scaffale.</p> <p>Le richieste di prestito, di prenotazione e di proroga possono essere effettuate anche telefonicamente o tramite posta elettronica.</p> <p>Rientro: i documenti presi in prestito in una biblioteca del Sistema possono essere restituiti in qualunque altra biblioteca della rete provinciale.</p>



Tabella C – Prestito intersistemico (2)

Descrizione	Il materiale documentario presente nelle biblioteche della rete provinciale può essere richiesto dagli iscritti / abilitati alla biblioteca presso cui si effettua la richiesta, salvo diversa indicazione riportata nel catalogo.
Cosa deve fare l'utente	Essere iscritto / abilitato alla biblioteca presso cui si effettua la richiesta.
	Le richieste devono essere effettuate rivolgendosi al personale. E' prevista l'attivazione dell'inserimento autonomo delle richieste dal catalogo on-line (Opac): per registrare la richiesta occorrerà inserire la propria password (creata automaticamente all'atto d'iscrizione e corrispondente alla data di nascita dell'utente, nella forma gg/mm/aaaa).
Tempi e modi	Il documento va ritirato nella biblioteca in cui è stata inoltrata la richiesta. Non appena il documento è disponibile la biblioteca avvisa l'utente di passare per il ritiro. La biblioteca riserva il documento per 4 giorni. A seguito dell'attivazione dell'inserimento delle richieste dall'Opac, sarà possibile scegliere come luogo di ritiro del documento la biblioteca preferita o più comoda da raggiungere.
	La consegna dei documenti richiesti viene garantita presso la biblioteca indicata in un tempo medio di 5 giorni.
	La biblioteca si impegna ad avvisare l'utente nel caso in cui i documenti da lui richiesti risultino non disponibili.
	La biblioteca gestisce una sistematica attività di sollecito nei confronti degli utenti che non rispettano i tempi di riconsegna del materiale preso in prestito. Se l'utente non regolarizzerà la sua posizione entro un mese dal richiamo verbale, sarà sospeso dal prestito in tutte le biblioteche del Sistema. L'utente che smarrisce o danneggia il materiale documentario (libri, riviste, audiovisivi e banche dati su qualsiasi supporto) della biblioteca è tenuto a risarcire il danno nei seguenti modi: - sostituzione ove possibile; - in denaro. In caso di documento smarrito o danneggiato in prestito intersistemico, la biblioteca richiedente comunica all'utente le modalità di risarcimento indicate dalla biblioteca prestante; in caso di risarcimento in denaro il versamento dovrà essere effettuato a favore della biblioteca proprietaria del documento.

Tabella D – Assistenza e consulenza all'utente (2)

Descrizione	Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza all'utilizzo degli strumenti e dei servizi della biblioteca. Inoltre può fornire consulenze approfondite per ricerche bibliografiche. (1)
Tempi e modi	Le informazioni recuperate possono essere fotocopiate oppure stampate o salvate su supporti individuati dalla biblioteca, dietro pagamento di rimborsi previsti. Le tariffe vengono annualmente aggiornate con deliberazione di giunta.

Tabella E – Informazioni rapide e di comunità (1)

Descrizione	
--------------------	--



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

	La biblioteca svolge anche funzione di centro informativo dei servizi e delle attività del territorio , in particolare gli eventi organizzati dal Comune e dalle Associazioni locali.
Tempi e modi	Il servizio è immediato e gratuito, salvo il pagamento di eventuali fotocopie e/o stampe.

Tabella F – Fotocopie e riproduzioni (3)

Descrizione	Il servizio fotocopie è disponibile esclusivamente per il materiale presente in biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. In particolare si ricorda che non può essere fotocopiato oltre il 15% di un libro o rivista in commercio.
Tempi e modi	Descrizione e tempistica secondo le modalità del servizio: a cura del personale presente. Il servizio prevede un rimborso.

Tabella G – Servizi on line (2)

Descrizione	I servizi on-line permettono la consultazione del catalogo e l'accesso ai servizi in tutte le biblioteche del SBV e da qualsiasi pc connesso via Internet all'indirizzo http://biblioteche.provincia.so.it/opac E' possibile infatti effettuare autonomamente dal catalogo le operazioni di: registrazione di richieste di prestito e prenotazione, controllo prestiti e prenotazioni presenti sulla propria tessera, cancellazione richieste di prestito e prenotazioni, esame delle bibliografie e delle ricerche salvate.
Tempi e modi	Per accedere ai servizi on-line occorre inserire la propria password (creata automaticamente all'atto d'iscrizione. La password corrisponde alla data di nascita dell'utente, nella forma gg/mm/aaaa). Se si possiede un indirizzo di posta elettronica si possono ricevere via mail comunicazioni e informazioni da parte delle biblioteche del Sistema, sia relative ai documenti richiesti, sia riguardo agli eventi e corsi organizzati sul territorio (in quest'ultimo caso è richiesto il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs. 196/2003).

Tabella H – Servizi per bambini e ragazzi (2)

Descrizione	La biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi in particolare organizza incontri (Nati per Leggere) per la primissima infanzia di lettura/animazione per bambini e genitori fascia di età 0/6 anni circa), incontri di lettura con le scolaresche (scuola primaria) . E' a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per favorirne l'accesso alle diverse fasce d'età. L'arredo e l'organizzazione degli spazi sono realizzati in modo da offrire opportunità di socializzazione nella fruizione dei servizi offerti. Nella stessa area sono previsti spazi espositivi per informazioni di comunità per eventi e manifestazioni specifiche. (1)
Tempi e modi	Tutto il materiale è ammesso al prestito.



Tabella I – Servizi per adolescenti (3)

Descrizione	La biblioteca raccoglie - in una specifica area – le opere dedicate alla fascia d'età dei giovani adulti con l'obiettivo di riconoscere lo specifico di questa delicata fase di crescita che si colloca tra la fine della frequenza della scuola secondaria di primo grado e l'avvicinarsi alla maggiore età.
	I documenti disponibili vengono proposti al pubblico in appositi spazi in modo da favorire l'accessibilità della sezione a questa categoria di utenti.
	L'arredo e l'organizzazione degli spazi sono realizzati in modo da offrire opportunità di socializzazione nella fruizione dei servizi offerti: lavori in gruppo, ecc. Nella stessa area sono previsti spazi espositivi per informazioni di comunità per eventi e manifestazioni specifiche. (1)
Tempi e modi	Tutto il materiale è ammesso al prestito.

Tabella J – Servizio Internet e multimedialità (3)

Descrizione	In biblioteca sono disponibili postazioni per l'accesso ad Internet. L'accesso al servizio richiede una specifica iscrizione e l'accettazione del relativo regolamento.
	Nella sala adiacente (Mediateca) è possibile usufruire del videoproiettore.
Tempi e modi	Per l'utilizzo di Internet da parte di minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore.
	Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza all'utilizzo di Internet, compatibilmente con l'affluenza di pubblico del momento. (1)
	Il servizio è gratuito.

Tabella K – Attività di promozione della lettura e dei servizi (1)

Descrizione	La biblioteca programma e organizza per adulti e ragazzi varie iniziative volte a promuovere:
	- l'uso dei propri servizi ;
	- conferenze;
	- Laboratori e altre iniziative che coinvolgono in particolare le classi scolastiche.
	Il calendario dei diversi appuntamenti viene diffuso attraverso manifesti, volantini e sito istituzionale del Comune : www.comune.piateda.so.it



Tabella L – Riepilogo modalità operative del servizio di prestito (2)

Nella seguente tabella vengono riportate informazioni riepilogative sul servizio di prestito erogato - in maniera uniforme e standardizzata - in tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario della Valtellina.

Risulta utile chiarire preventivamente il significato dei termini utilizzati:

Documento: con il termine documento si intende ogni materiale informativo presente in biblioteca, indipendentemente dalla sua tipologia o natura. Di conseguenza documento è sinonimo di libro, giornale, cd, dvd, ecc. L'insieme dei documenti di una biblioteca prende il nome di raccolta o patrimonio documentario. I documenti sono resi visibili ed individuabili – tramite diverse chiavi di ricerca – grazie al catalogo o Opac della biblioteca. Il catalogo unico provinciale contiene tutti i documenti delle singole biblioteche aderenti, ad eccezione dei documenti facenti parte del patrimonio pregresso in corso di inserimento.

I documenti, in base a proprie caratteristiche o stati temporanei, possono essere: disponibili al prestito; disponibili solo in consultazione presso la biblioteca; già in prestito ad altri utenti ma prenotabili. Tali informazioni sono riportate dal catalogo o Opac.

Prestito: attività attraverso la quale l'utente ottiene l'uso esclusivo e temporaneo del materiale documentario di proprietà delle biblioteche, non escluso da questo tipo di servizio. La durata del prestito varia in base al tipo di materiale (libri, giornali e riviste, materiale multimediale: cd, vhs, dvd, cd-rom, ecc).

Proroga: è l'opzione che permette all'utente di prolungare la durata di un prestito già in carico sulla propria tessera per un tempo pari a quello del prestito. La proroga deve essere richiesta esplicitamente, all'operatore entro la scadenza naturale del prestito. La proroga sarà accolta solo se il materiale in questione non è già stato prenotato da altri utenti.

Prenotazione: è l'opzione che permette di ottenere il prestito di un materiale già in uso da parte di un altro utente, non appena il precedente utilizzatore lo riconsegna. Se sullo stesso materiale esistono più prenotazioni, vengono gestite delle code di prenotazione basate sulla cronologia delle richieste. Al rientro del materiale prenotato, la biblioteca provvederà a comunicarne all'utente la disponibilità. In qualsiasi momento è possibile cancellare – tramite operatore o i servizi on-line - una prenotazione. La durata di un prestito, originato da una prenotazione, decorre dal momento del rientro del materiale in biblioteca. Un libro prenotato rimane a disposizione per il ritiro per 4 giorni; se l'utente non ritira il materiale entro tale termine, decade la sua prenotazione.

Prestito intersistemico: è il servizio che permette all'utente di entrare in possesso di tutti i documenti disponibili al prestito, presenti nel catalogo unico della biblioteche della provincia di Sondrio.

Le richieste di prestito intersistemico devono essere inoltrate con la collaborazione di un bibliotecario / assistente di biblioteca.

Si prevede di attivare la possibilità per l'utente di inserire una richiesta di prestito intersistemico direttamente dal catalogo e scegliere presso quale biblioteca ricevere il materiale richiesto.

Tabella riepilogativa sul servizio di prestito (esterno e intersistemico) (2)

	durata prestito	proroga	prenotazione	numero massimo di documenti prestabili*
LIBRI	21 giorni	sì (21 giorni)	sì	fino a 9
CD, VHS, DVD	7 giorni	sì (7 giorni)	sì	fino a 3

Note:

* Il numero massimo di prestiti effettuabili in contemporanea è di 9 documenti.



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

3. Forme di comunicazione e partecipazione

3.1 Le comunicazioni biblioteca-utente

Al momento dell'iscrizione ai propri servizi la biblioteca richiede all'utente alcuni dati personali. Qualora venissero introdotte nuove modalità di contatto verrà data ampia comunicazione preventiva all'utenza.

Le biblioteche del Sistema bibliotecario della Valtellina si impegnano a trattare i dati personali così ottenuti secondo la normativa vigente in tema di tutela della privacy. In particolare i dati personali:

- sono trattati in modo equo e legale e sono custoditi, controllati e aggiornati;
- sono raccolti per scopi espliciti e leciti e utilizzati di conseguenza per garantire l'accesso e l'utilizzo dei servizi bibliotecari e le relative comunicazioni personali, nonché per l'elaborazione di statistiche ed analisi gestionali in forma anonima;
- in nessun caso vengono utilizzati a scopo di spamming, né ceduti a terzi, ad eccezione di soggetti autorizzati dal Sistema bibliotecario a svolgere attività necessarie per la corretta fruizione dei servizi bibliotecari;
- il personale bibliotecario si ritiene vincolato al segreto professionale per quanto riguarda i materiali fruiti dagli utenti.

3.2 Le comunicazioni utente-biblioteca

Le biblioteche del Sistema bibliotecario della Valtellina mettono a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione – aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori – per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

- i servizi on-line e la posta elettronica;
- i servizi telefonici;
- modulistica apposita (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami)

Per l'accesso ai servizi on-line è necessario il rilascio di apposita password.

3.3 Associazioni di utenti e altre forme di partecipazione

La biblioteca civica di PIATEDA si dichiara interessata e disponibile a collaborare e supportare la costituzione di autonome forme di partecipazione da parte dei propri utenti.

Eventuale personale volontario, personale impegnato in tirocini formativi e volontari del Servizio civile nazionale possono collaborare utilmente nello svolgimento di attività di supporto alla biblioteca e di promozione del servizio. Tale collaborazione dovrà essere pianificata dal bibliotecario / assistente di biblioteca e verrà svolta in armonia con le procedure organizzative definite e approvate dagli organi tecnici e politici del sistema bibliotecario, cui la biblioteca aderisce.



Comune di Piateda
Prov. di Sondrio



Allegato A)
delib. C.C. n. 28 del 29.11.2010

4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti, a qualunque titolo, nell'utilizzo e nella gestione della biblioteca assumono determinati impegni e godono di diritti e di doveri:

4.1 Le amministrazioni comunali

L'Amministrazione comunale si impegna a garantire le risorse umane, strumentali e finanziarie necessarie al buon funzionamento della biblioteca in rapporto alle dimensioni ed alle necessità del territorio, alle proprie scelte politico-finanziarie e nel rispetto degli impegni assunti con l'adesione al Sistema bibliotecario della Valtellina.

L'Amministrazione garantisce inoltre la presenza di personale professionalmente qualificato e quantitativamente adeguato ad un servizio di buona qualità.

I doveri delle amministrazioni diventano garanzia del servizio bibliotecario, dei suoi utenti e dei bibliotecari.

4.2 Il personale della biblioteca

Il personale bibliotecario garantisce, facilita e promuove il libero accesso al patrimonio documentario offerto dal SBV, fornire indicazioni e strumenti per accedere a materiali di altri sistemi bibliotecari e fungere da mediatori tra le richieste degli utenti e le informazioni disponibili attraverso i servizi bibliotecari. Deve inoltre garantire tali servizi in modo professionale, imparziale, cortese e riservato.

I doveri dei bibliotecari sono i diritti degli utenti.

4.3 Gli utenti

Gli utenti devono rispettare le regole della biblioteca e del Sistema bibliotecario (scadenze, orari...), rispettare le norme comportamentali necessarie a garantire a tutti la qualità del servizio (cortesia, correttezza, responsabilità, silenzio...) e la fruizione di spazi pubblici, trattare con cura i documenti e le attrezzature utilizzate.

I doveri degli utenti garantiscono i diritti di tutta la comunità.

4.4 Reclami e rimborsi

Per qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruizione dei servizi della biblioteca sono previste procedure di reclamo. La direzione risponderà con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, rimuovendo – quando possibile - le cause all'origine del disservizio.

Le biblioteche SBV predispongono apposita modulistica a disposizione degli utenti per facilitare l'inoltro di reclami.

ALLEGATO – Rimborsi spese in vigore nelle biblioteche

Si rimanda a quanto stabilito nel regolamento Internet Policy della Biblioteca.