



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI PIATEDA

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi descrive i principi a cui si ispira la biblioteca, i suoi servizi e le modalità di offerta: gli utenti possono così sapere chiaramente che cosa chiedere e verificare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei Servizi descrive anche gli impegni richiesti agli utenti della biblioteca.

La Carta è disponibile all'indirizzo <http://www.comune.piaveda.so.it/> ed è consultabile in biblioteca.

LA MISSIONE DELLA NOSTRA BIBLIOTECA E I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO

La biblioteca civica di Piaveda è un servizio del Comune; si ispira ai principi del Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche e persegue la libertà e il benessere della società e degli individui; assicura a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee; si rivolge a tutte le persone che potrebbero essere interessate ai loro servizi.

In quanto biblioteca di pubblica lettura, ha a cuore i bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale delle persone e sostiene perciò il diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, le esigenze legate all'impiego del tempo libero.

La biblioteca adotta orari accessibili, mette a disposizione spazi accoglienti e confortevoli, personale competente e disponibile, raccolte di qualità, adeguate e aggiornate; offre uno spazio di qualità, aperto alla partecipazione, un ambiente di incontro e di confronto per la crescita culturale.

La biblioteca coopera con altre biblioteche per offrire un servizio più completo: aderisce perciò al Sistema bibliotecario della Valtellina e alla Rete delle biblioteche della provincia di Sondrio.

La biblioteca opera nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta: la biblioteca è aperta a tutte le persone, italiane e straniere, indipendentemente dalla residenza; rifiuta ogni discriminazione e rispetta e valorizza le diversità; si impegna a trattare nello stesso modo le richieste, rispettando l'ordine di arrivo e applicando puntualmente le regole; esclude ogni censura ideologica, politica e religiosa nella scelta dei libri e degli altri materiali e si impegna al pluralismo dell'informazione.
2. Accessibilità: la biblioteca, per rispondere alle diverse esigenze della comunità, garantisce un'apertura di 15 ore settimanali; assicura che la propria sede risponde alle norme sull'abbattimento delle barriere architettoniche; garantisce l'accesso ai servizi tramite la consulenza e l'assistenza necessarie e favorisce nel tempo l'autonomia delle persone.
3. Chiarezza e tutela della privacy: la biblioteca garantisce una chiara informazione sull'accesso ai servizi e sul loro funzionamento, semplifica le procedure e riduce per quanto possibile gli adempimenti a carico degli utenti; a ogni contatto è vincolata al segreto professionale e alle norme sulla tutela dei dati personali; all'iscrizione presenta una chiara informativa sulle condizioni e le modalità di trattamento dei dati raccolti.
4. Cooperazione: la biblioteca coopera con le altre biblioteche della rete bibliotecaria per condividere le raccolte, ampliare la gamma dei servizi e migliorarne la qualità.
5. Promozione della cittadinanza attiva: la biblioteca considera l'ascolto degli utenti come un canale fondamentale di apprendimento e crescita. Adotta modi semplici per ricevere suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami; nella formazione e nell'incremento delle raccolte la biblioteca riconosce un ruolo attivo agli utenti, che possono presentare richieste di acquisto e donare libri o altri materiali, se in buono stato e pertinenti; valorizza la partecipazione sul sito Internet della rete bibliotecaria provinciale, dove è possibile pubblicare commenti, suggerimenti, pareri e osservazioni sui libri letti; si impegna a promuovere la cittadinanza attiva, ricercando la collaborazione delle associazioni locali e dei singoli cittadini.
6. Efficacia, efficienza ed economicità: la biblioteca si ispira a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, utilizza le proprie risorse per ottenere il risultato migliore e più adeguato ai bisogni delle persone, anche attraverso la cooperazione con altre biblioteche, e controlla e verifica la qualità dei servizi offerti.
7. Gratuità: i servizi di base (consultazione, prestito, assistenza e consulenza agli utenti, accesso ad Internet) sono gratuiti; sono previsti rimborsi per i servizi di riproduzione (fotocopie e scansioni).

QUALI SONO I SERVIZI E LE ATTIVITA' DELLA BIBLIOTECA

1. ACCESSO AGLI SPAZI

Indirizzo e recapiti: Biblioteca civica di Piateda, via Ragazzi del '99 n.1, 23020 Piateda (SO) –
Tel e fax : 0342 371019; mail: biblioteca.civica@comune.piateda.so.it

Orari di apertura:	martedì	15:00-18:00
	mercoledì	15:00-18:00
	giovedì	09:00-12:00 / 15:00-18:00
	venerdì	15:00-18:00

Gli orari di apertura potrebbero subire delle variazioni in caso di esigenze particolari che verranno rese note.

2. SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

Libri e periodici esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili senza limitazioni.

3. SERVIZIO DI PRESTITO LOCALE E INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE

I libri, CD e DVD sono di norma ammessi al prestito.

Gli audiovisivi (musica e film su CD e DVD) possono essere presi in prestito dopo 18 mesi dalla pubblicazione, come prevedono le norme sul diritto d'autore.

I materiali di altre biblioteche disponibili al prestito possono essere richiesti in biblioteca o tramite autenticazione sul sito della rete bibliotecaria provinciale (prestito interbibliotecario provinciale); vengono consegnati in biblioteca in un tempo variabile da 1 a diversi giorni lavorativi a seconda degli orari di apertura delle biblioteche. Possono temporaneamente essere esclusi dal prestito interbibliotecario documenti utilizzati in occasione di eventi/progetti.

Per il prestito è richiesta l'iscrizione con un documento di identità valido e la Carta Regionale dei Servizi o la Carta Nazionale dei Servizi, che viene utilizzata come tessera di iscrizione. Per i minorenni è necessaria l'autorizzazione di un genitore o di un tutore; in mancanza di documento d'identità, è necessario presentare quello del genitore o di un tutore.

E' possibile prendere in prestito contemporaneamente fino a 15 pezzi, di cui massimo 10 tra CD e DVD. Il prestito di libri e audiolibri dura 30 giorni, quello di CD e DVD 10 giorni. Il prestito può essere rinnovato rispettivamente per altri 30 o 10 giorni, sempre che non ci siano prenotazioni da parte di altri utenti.

Libri, CD o DVD si possono prenotare in biblioteca o autenticandosi sul sito <http://biblioteche.provinciasondrio.gov.it>. Quando il libro, il CD o il DVD prenotato online sarà disponibile, la biblioteca avviserà la persona (telefonicamente o via email/SMS) che potrà ritirarlo entro 4 giorni lavorativi e che, in caso di impedimento, dovrà avvisare la biblioteca.

Il prestito può essere rinnovato in biblioteca, per massimo due volte, o direttamente, attraverso il portale delle biblioteche, per una sola volta, da 3 giorni prima della scadenza e fino a 4 giorni dopo.

Prenotazioni e rinnovi possono anche essere richiesti telefonicamente o tramite posta elettronica.

I libri, i CD e i DVD presi in prestito in una biblioteca del Sistema possono essere restituiti in qualunque altra biblioteca della rete provinciale.

In caso di ritardo la biblioteca invia uno o più solleciti, via mail o per telefono fino alla lettera raccomandata. Per regolarizzare la propria situazione l'utente restituisce il prestito; può riacquistare il libro, il CD o il DVD smarrito o danneggiato oppure, se fuori commercio, può rimborsarne il valore.

4. INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

4.1 ASSISTENZA, INFORMAZIONE E CONSULENZA

Il personale è a disposizione per assistere nell'utilizzo dei servizi della biblioteca e delle sue attrezzature.

La biblioteca offre inoltre informazione e consulenza bibliografica e, in quanto centro informativo della comunità, anche informazioni sui servizi e le attività della zona.

E' possibile ricevere via mail comunicazioni e informazioni da parte delle biblioteche sia relative ai materiali richiesti, sia riguardo a iniziative e corsi; in quest'ultimo caso è richiesto il consenso al trattamento dei dati personali.

4.2 SERVIZI ONLINE DEL SITO DELLE BIBLIOTECHE

Per utilizzare i servizi è richiesta l'iscrizione alla biblioteca. Gli iscritti ricevono le credenziali per autenticarsi al sito della rete bibliotecaria provinciale <http://biblioteche.provinciasondrio.gov.it> per inserire una prenotazione, controllare i prestiti in corso e quelli conclusi, rinnovare i prestiti, cancellare le prenotazioni, consultare le bibliografie e le ricerche salvate, inserire delle proposte di acquisto.

4.3 SERVIZIO INTERNET E MULTIMEDIA

In biblioteca è disponibile l'accesso ad Internet, tramite wifi e PC a disposizione.

Di norma la biblioteca mette a disposizione una postazione per 180 minuti ed è possibile utilizzare il servizio una volta al giorno; un eventuale secondo utilizzo può essere consentito se le postazioni non sono occupate o prenotate.

Il personale della biblioteca è a disposizione per assistenza all'utilizzo di Internet, se l'affluenza di pubblico lo permette.

E' consentita la prenotazione della postazione, che deve essere disdetta in caso di impossibilità a presentarsi.

Per utilizzare il servizio è necessario essere iscritti. Per i minorenni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore. Il servizio è gratuito.

4.4 MEDIALIBRARYONLINE (MLOL)

La rete bibliotecaria provinciale offre un servizio di biblioteca pubblica digitale: dal portale

<http://sondrio.medialibrary.it> è possibile prendere in prestito e prenotare ebook (il prestito dura 14 giorni; è possibile prendere a prestito fino a 3 ebook in un mese), consultare banche dati, leggere le versioni edicola di quotidiani e periodici nazionali e internazionali, ascoltare audio e guardare video in streaming. Gli ebook sono ricercabili anche sul catalogo della rete bibliotecaria provinciale. Per utilizzare il servizio è necessario essere iscritti e comunicare un proprio indirizzo email. Si accede a MLOL utilizzando le stesse credenziali di accesso per i servizi online del portale delle biblioteche.

4.5 SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

La biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nei limiti fissati dalle norme sul diritto d'autore. Il servizio di fotocopiatura è a cura del personale e prevede un rimborso pari a 0,20 euro per stampa formato A4 e 0,30 euro per formato A3. E' possibile anche richiedere la riproduzione digitale dei documenti. Inoltre è possibile stampare in bianco e nero e a colori propri documenti o i risultati delle ricerche su Internet. Il servizio prevede un rimborso pari a 0,10 euro per stampa b/n e 0,50 euro per stampa a colori, formato A4.

5. ATTIVITA' DELLA BIBLIOTECA

5.1 BAMBINI, RAGAZZI E FAMIGLIE

La biblioteca si rivolge ai bambini e ai ragazzi, dalla primissima infanzia fino ai quattordici anni ed anche ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori. Mette a disposizione raccolte per le diverse fasce di età, uno spazio organizzato, anche per incontri e occasioni di socializzazione. La biblioteca offre ai genitori, agli insegnanti e agli educatori consulenza e orientamento nelle scelte di lettura e organizza iniziative di avvicinamento e di educazione alla lettura. Tutti i materiali sono ammessi al prestito.

5.2 SCUOLE E INSEGNANTI

La biblioteca si impegna a realizzare programmi di educazione alla lettura dei bambini e dei ragazzi il più possibile continuativi e mirati, in collaborazione con le istituzioni educative e didattiche.

5.3 IL PROGRAMMA CULTURALE E LA PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA

La biblioteca si impegna a realizzare un programma culturale di iniziative e attività che risponda ai bisogni informativi, formativi e di tempo libero di qualità delle persone, anche attraverso un'attiva collaborazione con tutti gli attori culturali del territorio e con singoli cittadini.

La biblioteca aderisce a "Volontari per la Cultura", il programma della Provincia di Sondrio per la cittadinanza attiva nelle biblioteche e nei musei (www.volontariperlacultura.it): si impegna a coinvolgere le persone singole in collaborazioni che possono diventare parte integrante del programma culturale e riguardare, a seconda delle circostanze, non solo la realizzazione delle attività, ma anche la loro progettazione, ideazione e valutazione.

5.4 LA COMUNICAZIONE

La biblioteca si impegna a far conoscere alla cittadinanza i propri servizi e le proprie iniziative e attività attraverso comunicazioni ripetute regolarmente nel tempo, diffuse con i canali più efficaci e attraverso momenti di promozione al di fuori dei propri spazi.

QUALI SONO LE RISORSE DELLA BIBLIOTECA

1. GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

Lo spazio della biblioteca si estende su circa 120 metri quadri, dei quali 25 riservati all'area bambini. Il patrimonio librario è a scaffale aperto e interamente consultabile. E' presente una postazione per la consultazione di internet riservata agli utenti. Uno spazio aperto su terrazzo si affianca allo spazio della biblioteca. Su richiesta e per iniziative particolari è utilizzabile la sala multimediale posta sullo stesso piano della biblioteca, dotata di sala per il pubblico (circa 90 posti) e attrezzature per conferenze e proiezioni.

2. LE RACCOLTE

I criteri di sviluppo, conservazione e revisione delle raccolte sono contenuti nella Carta delle collezioni del Sistema bibliotecario della Valtellina, scaricabile all'indirizzo:

www.provincia.so.it/doc/programmazione/cultura/Carta_collezioni_SBV.pdf

I criteri di sviluppo

La biblioteca incrementa le proprie raccolte in modo costante e coerente con i propri compiti. L'acquisto è compito del bibliotecario che, in piena autonomia professionale, si basa sulle indicazioni della Carta delle collezioni, tiene conto dei bisogni della comunità, delle caratteristiche della raccolta nel suo complesso e delle statistiche d'uso.

Le raccolte vengono periodicamente controllate con l'eliminazione dei materiali rovinati, superati o non coerenti. I doni e i suggerimenti d'acquisto

La biblioteca accoglie doni di singoli materiali o di raccolte quando il personale bibliotecario valuta che siano in buono stato e coerenti con le finalità della biblioteca. I materiali donati sono sottoposti a una valutazione periodica, come il resto della raccolta.

La biblioteca valuta anche suggerimenti d'acquisto: le proposte possono essere inviate tramite i servizi online del catalogo della rete bibliotecaria provinciale o presentate direttamente alla biblioteca.

3. IL PERSONALE

La biblioteca è affidata a personale bibliotecario qualificato, che si occupa della gestione complessiva, dell'assistenza al pubblico, delle raccolte, del prestito. Il bibliotecario si occupa inoltre in prima persona del programma culturale della biblioteca; promuove la partecipazione di persone singole e associate; coordina eventuali volontari di servizio civile, stagisti, tirocinanti.

La professionalità e la qualità della relazione con gli utenti sono valori fondamentali per il personale della biblioteca.

4. LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI

La gestione dei servizi della biblioteca e la programmazione delle sue attività sono legate alle risorse finanziarie comunali assegnate annualmente. La biblioteca si impegna a ricercare fondi per arricchire la programmazione, partecipando a bandi, anche con eventuali partner.

La biblioteca mette a disposizione n. 2 postazioni PC (una ad uso esclusivo del personale e una per gli utenti) e si impegna a garantirne la funzionalità con tempestivi e periodici interventi di manutenzione, aggiornamento e sostituzione.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca si impegna a garantire i servizi e le risorse descritti in questa carta. Per questo si impegna inoltre a prendere in considerazione i reclami presentati verbalmente o per iscritto e a rispondere in tempi brevi.

GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

Gli utenti si impegnano a rispettare le norme di buona educazione e a tenere un comportamento corretto nei confronti del pubblico, del personale, dei materiali, delle attrezzature e degli spazi.

Gli utenti si impegnano a rispettare il regolamento della biblioteca, disponibile in biblioteca e scaricabile all'indirizzo <http://www.comune.piateda.so.it/>.