

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI ROCCELLA JONICA

Adottata con Determinazione Dirigenziale n.225 del 27/09/2023

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi offerti dalla Biblioteca Comunale di Roccella Jonica allo scopo di facilitarne la fruizione, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con i propri utenti, nell'ambito delle azioni di perseguimento e certificazione della qualità dei servizi e seguendo uno schema di presentazione comune anche agli altri servizi comunali.

Finalità

Principali finalità della Biblioteca sono:

- a) promuovere l'accesso alla conoscenza, la diffusione dell'informazione scritta e audiovisiva, la pratica della lettura, l'aggiornamento e la formazione permanente, favorendo la creatività, lo studio, la ricerca, l'elaborazione critica, l'incontro e il confronto delle idee e delle esperienze nei diversi campi del sapere;
- b) fornire alle diverse componenti sociali della comunità locale le risorse informative e documentarie che possono contribuire a promuovere la qualità della vita individuale e collettiva, valorizzando anche la pluralità delle etnie e delle tradizioni culturali;
- c) tutelare, conservare e valorizzare i fondi antichi e gli altri beni e risorse documentarie che compongono il patrimonio culturale della Biblioteca, perché questo venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di studio e avanzamento culturale;
- d) favorire la conoscenza della storia, delle tradizioni, dell'ambiente locali, in primo luogo attraverso l'insieme di libri e altre risorse documentarie in cui è sedimentato il patrimonio di sapere e di conoscenza, che la comunità Roccellese ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

I valori ideali ai quali la Biblioteca Comunale ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

I servizi offerti dalla Biblioteca Comunale sono :

- a) luoghi per la conoscenza, in grado di offrire informazioni, libri e periodici sia cartacei sia digitali, altri documenti sonori, audiovisivi e multimediali, non solo per lo studio e la ricerca, ma anche per soddisfare curiosità personali e esigenze legate alla vita quotidiana e per l'intrattenimento personale nel tempo libero;
- b) luoghi per l'incontro, in grado di offrire opportunità di incontro, dialogo e integrazione culturale, generazionale, familiare, sociale, anche grazie ad appositi spazi destinati alle conferenze, a iniziative di istruzione permanente e ad altre attività animative e espositive.
- c) Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, la Biblioteca Comunale promuove altresì la cultura e le professionalità biblioteconomiche, attraverso la formazione permanente, la ricerca, la sperimentazione.

Descrizione del servizio

Risorse documentarie

1. Per il perseguimento delle finalità e dei compiti di istituto, la Biblioteca Comunale di Roccella Jonica si avvale delle risorse documentarie nelle diverse forme in cui risultano disponibili: libri, periodici e altri documenti scritti, figurativi, audiovisivi, multimediali, su supporti cartacei, fotografici, magnetici, digitali e di ogni altra tipologia..

2. La Biblioteca assicura l'accesso a risorse documentarie disponibili nelle proprie sedi e ad altre disponibili attraverso la rete telematica (p.es. gli e-book) e/o il prestito interbibliotecario.

3. La Biblioteca provvede all'incremento del patrimonio documentario nelle sue diverse tipologie e nel rispetto del pluralismo informativo e della qualità bibliografica, avviene mediante:

- acquisti;
- doni (si veda il [Disciplinare per la donazione del materiale documentario](#));
- scambi;
- acquisizioni in base alla normativa sul deposito legale;
- depositi e comodati di libri e altre risorse documentarie di soggetti terzi.

4. Si tiene conto delle esigenze di pluralismo informativo e qualità bibliografica nella copertura delle diverse aree tematiche, sia nella selezione delle novità editoriali sia nella copertura delle lacune riscontrate nel patrimonio documentario esistente, anche a causa del deterioramento legato all'uso.

5. La Biblioteca Comunale offre l'opportunità di effettuare proposte di acquisto, alle quali fornisce risposte entro 30 giorni, motivando in particolare eventuali dinieghi.

6. Le attività di trattamento bibliografico e catalogazione sono condotte tenendo conto dello stato dell'arte e degli standard internazionali e nazionali del settore, nell'intento di perseguire la più ampia politica di integrazione dei canali di accesso alle risorse documentarie a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Per tale motivo la Biblioteca Comunale aderisce al Servizio Bibliotecario Regionale (SBR)

7. Per garantire l'aggiornamento e l'efficacia documentaria delle raccolte, la Biblioteca Comunale opera periodici interventi di verifica, finalizzati anche allo scarto e/o macero del materiale bibliografico deteriorato dall'uso, obsoleto, superato o comunque non più idoneo a fornire un servizio adeguato alle esigenze informative e documentarie cui sono chiamate a rispondere, fatti salvi gli idonei interventi conservativi, di legatoria e restauro per il materiale documentario raro e di pregio o comunque destinato alla conservazione.

8. È esclusa qualsiasi responsabilità della Biblioteca Comunale, per eventuali usi illeciti e/o danni derivanti dall'uso delle risorse documentarie rese disponibili attraverso i diversi servizi fruibili dall'utenza.

Personale

Il personale in servizio (di ruolo, temporaneo e volontario) deve:
essere identificabile in ogni momento dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento, sul quale sono indicati un numero o una sigla identificativi e il ruolo ricoperto, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti;
assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, in base alle proprie competenze e mansioni, direttamente o indirizzando ai colleghi preposti;
garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali ai quali ha accesso;
rispettare gli standard della presente Carta.

Se non individuabile già dal sistema di tracciamento, nelle comunicazioni telematiche ogni operatore riporta i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e/o indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

Destinatari del servizio

1. L'insieme dei servizi e risorse documentarie e informative della Biblioteca Comunale è rivolto a tutti.

2. Particolari servizi o modalità di fruizione sono destinati a specifiche categorie di utenti, quali bambini e ragazzi, utenti con disabilità o patologie che provochino impedimento alla lettura.

3. Le Biblioteca Comunale non ha obblighi né responsabilità di custodia dei minori. I minori di anni 12 devono entrare in biblioteca accompagnati da una persona adulta, che eserciti la potestà genitoriale o da questa autorizzata, che non può lasciarli senza sorveglianza.

Tutti gli utenti, nel rispetto della normativa vigente e in base alla presente Carta dei servizi, hanno diritto a:

- b) accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale;
- c) avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio;
- d) essere informati sui servizi, le attività e le iniziative culturali offerti dalla Biblioteca Comunale;
- e) partecipare allo sviluppo delle raccolte, attraverso suggerimenti e proposte d'acquisto;
- f) ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente, secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta;
- g) inoltrare suggerimenti, richieste e segnalazioni su ogni aspetto del servizio.

Tutti gli utenti sono tenuti a:

- osservare le prescrizioni della presente Carta dei servizi e le altre disposizioni della Direzione che regolano il servizio;
- non utilizzare l'edificio, i servizi e le dotazioni documentarie e strumentali della Biblioteca per fini diversi da quelli indicati nella presente Carta dei servizi;
- trattare con cura i documenti ricevuti in prestito o consultati in sede;
- non arrecare danni alle strutture e agli arredi;
- non lasciare senza sorveglianza i minori di 12 anni da loro accompagnati;
- dare la precedenza, in caso di code, alle persone disabili e alle donne incinte;
- non ostacolare il passaggio sulle scale e le vie di esodo occupando in forme improprie tali spazi; non recare con sé bagagli eccedenti le necessità di utilizzo del servizio della Biblioteca;
- non consumare cibi o bevande, eccetto l'acqua, nelle sale di lettura, nelle sale laboratoriali e nelle aree che ospitano gli scaffali con le collezioni librerie accessibili al pubblico;
- non entrare nelle Biblioteche sotto influenza di alcol o sostanze stupefacenti;
- non entrare nelle sedi in condizioni di igiene personale atte a infastidire gli altri utenti;
- non introdurre cani non al guinzaglio e non muniti di museruola, ad eccezione dei cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio o in borsa. I proprietari o detentori devono comunque avere cura a che i cani non sporchino e non creino disturbo o danno alcuno;

- adottare, più in generale, un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile, nei confronti degli altri utenti e del personale;
 - partecipare alle esercitazioni di evacuazione e attenersi alle istruzioni degli addetti alla sicurezza in caso di emergenza;
- non effettuare riprese fotografiche o video all'interno delle sedi senza l'autorizzazione della Direzione;
 - non distribuire materiale pubblicitario né affiggere manifesti o volantini senza l'autorizzazione della Direzione.

Modalità di accesso ai servizi

La descrizione dettagliata dei servizi, delle attività e delle modalità di fruizione è consultabile nel sito web.

È altresì possibile ottenere specifiche informazioni rivolgendosi al personale della sede.

Informazioni e consulenze bibliografiche

1. Le Biblioteca Comunale offre assistenza per le ricerche catalografiche e bibliografiche effettuate dall'utente, relative al loro patrimonio documentario e/o a quello altrimenti disponibile.
2. Al servizio effettuato in presenza dell'utente si affiancano quelli effettuati via telefono, per corrispondenza (preferibilmente via posta elettronica) e in risposta a richieste pervenute tramite il modulo on-line.
3. Hanno normalmente precedenza le richieste presentate di persona nelle sedi.

Consultazione e lettura in sede

1. Ogni cittadino può liberamente entrare nella Biblioteca, consultare libri, giornali e riviste conservati a scaffale aperto (cioè direttamente accessibile al pubblico), sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e/o della tipologia dei materiali documentari.
2. Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata agli utenti stessi, cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento dei documenti. Qualora la ricerca fallisca o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della biblioteca è tenuto ad assistere l'utente nella ricerca.
3. La ricollocazione a scaffale e il riordino delle pubblicazioni nelle sezioni a scaffale aperto devono essere effettuati dal personale della Biblioteche, per garantirne il corretto posizionamento negli scaffali. Gli utenti sono pertanto invitati a lasciare sui tavoli di lettura o negli spazi indicati a tal fine le pubblicazioni consultate in sede.
4. È possibile far riservare a proprio nome i materiali consultati in sede, per un massimo di 7 giorni.

Prestito

Il prestito è effettuato nel rispetto della vigente normativa sulla protezione del diritto d'autore e con le esclusioni esplicitate nei paragrafi seguenti.

Gli utenti del servizio di prestito (e chi eserciti la potestà genitoriale nel caso di minori) sono responsabili della buona conservazione del materiale documentario avuto in prestito e ne rispondono anche in caso di furto o smarrimento.

Pubblicazioni e altro materiale documentario esclusi dal prestito

In considerazione delle caratteristiche e delle specifiche finalità delle raccolte, sono esclusi dal prestito:

- a) i manoscritti, il materiale iconografico (disegni, incisioni, bozzetti, fotografie, cartoline e illustrazioni in genere), il materiale d'archivio (dattiloscritti, bozze di stampa, ritagli, carte sciolte e simili) e in generale i libri e gli opuscoli di particolare valore per pregio tipografico, bibliografico, storico, artistico, per rarità o per importanza scientifica;
- b) le pubblicazioni stampate da più cinquant'anni;

- c) il materiale audiovisivo e informatico che la normativa vigente escluda dal prestito;
- d) le opere il cui stato di conservazione renda pregiudizievole la loro messa a disposizione per il prestito;

- e) le opere appartenenti a fondi acquisiti con clausola di esclusione dal prestito;
- f) le opere non ancora inventariate;
- g) le altre opere che siano escluse dal prestito o soggette a limitazioni del medesimo, per particolari motivi, dalla Direzione;

Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca Comunale:

- a) le pubblicazioni stampate da più cinquant'anni;
- b) gli atlanti, le carte geografiche;
- c) i periodici e le collezioni legali;
- d) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata agli studi locali (Sezione Calabria);
- e) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata alla letteratura per l'infanzia (Sezione Ragazzi).

Modalità di prestito

1. Ciascun utente, esibendo la tessera di iscrizione ai servizi, o, se non l'ha con sé, un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge, può avere contemporaneamente in prestito fino a 3 documenti.
2. Le opere devono essere restituite entro 10 giorni dal giorno del prestito, eccetto il materiale audiovisivo, che devono essere restituiti entro 7 giorni.
3. La restituzione dei documenti può avvenire in Biblioteca nelle ore di apertura al pubblico.

Rinnovo del prestito.

1. Al termine di scadenza del prestito è consentito un rinnovo immediato per altri 10 giorni, non ripetibile. Il rinnovo è effettuabile anche telefonicamente o via web.
2. Se nel frattempo il libro è stato prenotato da un altro utente, il rinnovo non è consentito e il volume deve essere restituito.
3. Il prestito del materiale audiovisivo non è rinnovabile.

Prenotazione del prestito

1. Gli utenti iscritti al servizio della Biblioteca possono prenotare di persona oppure telefonicamente o mediante i servizi personalizzati del catalogo on-line, venendo inseriti in lista di attesa, i seguenti documenti:
 - a) libri disponibili per il prestito presenti in sede
 - b) libri in prestito ad altri utenti.
2. È possibile avere attive contemporaneamente fino a 3 prenotazioni.
3. Prima di presentarsi per il ritiro, comunque sia stata effettuata la prenotazione, occorre attendere l'e-mail o la telefonata di conferma che il libro sia pronto al prestito nella biblioteca
4. Qualora l'utente non ritiri il libro entro 6 giorni dalla comunicazione che esso è pronto al prestito, questo passerà in prestito al lettore che segua nella lista di attesa o, in assenza di altre prenotazioni, tornerà a disposizione di tutti gli utenti nella biblioteca .
5. Gli utenti sospesi dal prestito non possono effettuare nuove prenotazioni; eventuali prenotazioni già effettuate non verranno evase fino alla riammissione al prestito e i documenti prenotati saranno nel frattempo disponibili per gli altri utenti.

Limitazioni del prestito

1. La Direzione delle Biblioteca può disporre, per particolari motivi, l'esclusione o specifiche limitazioni del prestito di opere ordinariamente disponibili per il prestito.
2. In periodi di particolare richiesta di determinate opere, qualora non sia possibile mettere a disposizione del pubblico un numero sufficiente di copie, il responsabile dei servizi al pubblico può ridurre temporaneamente la durata del prestito di tali opere oppure escludere dal prestito l'unica o alcune delle copie possedute.
3. Per particolari esigenze, il Responsabile delle Biblioteca può chiedere la restituzione anticipata delle opere in prestito. L'utente che, per tale motivo, abbia dovuto restituire anticipatamente le opere ha la precedenza nel riaverle in prestito, appena siano nuovamente disponibili.

Segnalazione delle condizioni materiali delle opere al momento della consegna

1. Al momento della consultazione o del prestito l'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti e a segnalare eventuali anomalie
2. In caso di mancata segnalazione, i danni riscontrati al rientro dei documenti saranno considerati responsabilità dell'utente.

Sostituzione delle opere danneggiate

1. In caso di danneggiamento delle opere avute in lettura o in prestito, l'utente è tenuto a fornire un'altra copia della medesima pubblicazione, anche ricorrendo al mercato antiquario.
2. Qualora l'utente sia impossibilitato a reperire il nuovo esemplare, si applicheranno le possibilità alternative previste in caso di smarrimento.
3. In caso di recidiva o comunque in base alla gravità dei casi, fermi restando gli obblighi dell'utente relativi al risarcimento, la Direzione delle Biblioteca Comunale può escludere temporaneamente o definitivamente l'utente dall'accesso ai servizi, con provvedimento motivato e dandone preventiva informazione all'Assessore competente e al Segretario generale del Comune di Roccella Jonica.
4. Per eventuali danneggiamenti o alterazioni delle condizioni materiali di opere date in lettura o in prestito a minori, la responsabilità e il dovere del risarcimento ricadono su chi eserciti la potestà genitoriale.

Smarrimento o furto

1. In caso di smarrimento o furto delle opere avute in lettura o in prestito, l'utente è tenuto a fornire un'altra copia della medesima pubblicazione, anche ricorrendo al mercato antiquario.
2. Solo nella dimostrata impossibilità di reperire l'opera nella medesima edizione e in adeguate condizioni di fruibilità per il suo stato di conservazione, l'utente può essere autorizzato dal Responsabile del servizio al pubblico della sede ad acquistare un esemplare di altra edizione della stessa opera, di valore venale non inferiore, oppure a risarcire in denaro il danno, nella misura stabilita dalla Direzione in base al prezzo desumibile, secondo i casi, dalle quotazioni di mercato o dall'applicazione degli indici di rivalutazione dell'Istat.
3. Nel caso di opere non più disponibili in commercio, se opportuno, potrà essere chiesto come ulteriore risarcimento l'ammontare della spesa per acquisire una riproduzione (scansione digitale, fotocopia, microfilm, ecc.) di esemplari posseduti da altre Biblioteche o da privati.
4. Per lo smarrimento o furto di opere in prestito a minori, la responsabilità e il dovere del risarcimento ricadono su chi eserciti la potestà genitoriale.
5. L'utente che non provveda a sostituire o risarcire i documenti avuti in prestito sarà sospeso dal servizio di prestito presso la sede della Biblioteca, finché non regolarizzi la propria situazione.

Ritardi nella restituzione

1. La mancata restituzione del materiale alla scadenza del prestito comporta l'esclusione automatica dai servizi di prestito e di navigazione Internet presso la sede delle Biblioteche Comunale.
2. All'atto della restituzione, l'utente rimarrà sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato e comunque non superiore a un mese di esclusione dal servizio la prima volta (a far data dall'entrata in vigore della prima Carta dei servizi) e a sei mesi di esclusione dal servizio in caso di recidiva.
3. Compete alla Direzione della Biblioteca Comunale la decisione circa eventuali esenzioni o riduzioni del periodo di sospensione, per specifici casi e in base alle giustificazioni addotte dall'utente.
4. Per sospensioni fino a 30 giorni, la decisione su esenzioni o riduzioni è demandata al Responsabile delle sede e al Responsabile dei servizi al pubblico per la Biblioteca.

Prestito intrasistema

1. Gli utenti possono prenotare e ottenere in prestito, indicando presso quale sede del Sistema Bibliotecario Calabrese, intendono ritirarli, libri posseduti da qualsiasi sede abilitata al prestito intrasistema e gli altri ammessi al prestito che siano collocati in depositi esterni.
2. Dal prestito intrasistema sono esclusi i documenti audiovisivi, multimediali e i fascicoli dei periodici.

Prestito interbibliotecario (Interlibrary Loan) e fornitura di documenti (Document Delivery) da altre Biblioteche italiane

1. Gli utenti iscritti al servizio della Biblioteca Comunale possono ottenere in prestito libri e altri documenti disponibili presso altre biblioteche italiane, dietro pagamento dei corrispettivi dovuti e nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.
2. Occorre presentare le richieste all'Ufficio informazioni della Biblioteca Comunale
3. Ci si può rivolgere al medesimo Ufficio per le eventuali ricerche preliminari, anche mediante e-mail o telefonicamente .
4. L'Ufficio Informazioni bibliografiche, dopo aver fatto sottoscrivere all'utente l'apposito modulo con l'impegno a rispettare le condizioni di prestito e a pagare i corrispettivi dovuti, procederà a inoltrare la richiesta.
5. I corrispettivi dovuti sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per l'invio del documento e dall'importo dovuto alle Biblioteche civiche torinesi per le spese di restituzione del medesimo, al termine del prestito, alla Biblioteca di provenienza.
6. Le richieste di prestito interbibliotecario verranno inoltrate alle Biblioteche destinatarie entro tre giorni lavorativi. Qualora lo stesso utente presenti contemporaneamente più di tre richieste, esse verranno evase progressivamente, compatibilmente con le richieste ricevute da parte di altri utenti.
7. La Biblioteca Comunale non risponde dei tempi d'arrivo dei documenti richiesti, essendo essi determinati da fattori esterni contingenti (velocità di risposta delle biblioteche prestanti, efficienza dei servizi postali ecc.). All'arrivo dei documenti l'utente riceverà, entro una giornata lavorativa, un avviso telefonico oppure tramite posta elettronica.
8. Salve diverse indicazioni della Biblioteca prestante, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente e non è rinnovabile.
9. Qualora la Biblioteca prestante prescriva l'esclusione dal prestito esterno, le opere ottenute attraverso il prestito interbibliotecario potranno essere consultate solo in sede.
10. Con le medesime modalità, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, può essere fruito il servizio di riproduzione e fornitura (Document delivery) di articoli e altri documenti disponibili presso altre biblioteche italiane.
11. I corrispettivi dovuti per ottenere tali riproduzioni sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per la riproduzione e l'invio del documento.

Altre biblioteche italiane, se garantiscono condizioni di reciprocità nell'erogazione del servizio di prestito interbibliotecario, possono richiedere in prestito (ILL-Interlibrary loan) documenti alla nostra Biblioteca anche per conto di loro utenti. La richiesta di prestito interbibliotecario può essere inoltrata mediante e-mail all'indirizzo innovazione.valorizzazione@roccella.it oppure posta ordinaria.

1. Nella richiesta devono essere specificati i dati anagrafici della biblioteca richiedente, i riferimenti bibliografici del documento richiesto e, ove possibile, la sua collocazione, reperibile attraverso il catalogo on-line delle Biblioteche. Sarà fornita una risposta di accettazione o di motivato diniego entro tre giorni lavorativi dalla richiesta, tramite posta elettronica o telefono.
2. Possono essere richiesti in prestito interbibliotecario documenti a stampa pubblicati negli ultimi cinquant'anni, con l'esclusione delle novità editoriali acquisite dalle Biblioteche civiche negli ultimi due anni.
3. La Biblioteca richiedente deve rendersi garante del rispetto delle scadenze indicate e del versamento del corrispettivo dovuto dall'utente a rimborso delle spese sostenute, deve rispedire a proprio carico il documento mediante raccomandata assicurata e, in caso di smarrimento o danneggiamento, rimborsare il valore del documento prestato. Il corrispettivo dovuto a titolo di rimborso delle spese dovrà essere corrisposto secondo le modalità che verranno indicate al momento dell'erogazione del prestito.
4. Salve diverse disposizioni della Direzione per casi particolari, il prestito ha la durata di 20 giorni, restando comunque esclusi i tempi di spedizione.

Internet e Wi-Fi

1. La Biblioteca Comunale in base alle attrezzature al momento disponibili nella sede, offre la possibilità di navigare in Internet:

a) mediante postazioni fisse presenti nella sede;

b) in modalità Wi-Fi, da dispositivi personali (pc, tablet, smartphone ecc.).

2. La Biblioteca Comunale è responsabile dei soli contenuti direttamente presenti nel proprio sito web e nel proprio catalogo on-line.

3. La Biblioteca si impegna a segnalare con congruo anticipo e almeno il giorno prima, salvo casi di forza maggiore, eventuali sospensioni temporanee della disponibilità del servizio.

4. La Biblioteca non è responsabile di eventuali malfunzionamenti della rete. Gli utenti possono segnalarli al personale, per l'individuazione dello specifico canale di assistenza in base alla modalità usata per la navigazione.

5. Il servizio di navigazione in Internet, offerto per gli scopi informativi, educativi e ricreativi è libero e gratuito, con le seguenti precisazioni:

a) la navigazione e l'uso delle postazioni avvengono sotto la totale responsabilità dell'utilizzatore;

b) in caso di uso improprio o non conforme alle disposizioni di legge o qualora l'utente arrechi disturbo, il personale della Biblioteca può esigerne l'interruzione.

Navigazione Internet da postazioni fisse

1. L'uso delle postazioni fisse è strettamente individuale e avviene sotto l'esclusiva responsabilità di quanti accedano al servizio. Non è consentito cedere ad altri la postazione in uso o le proprie credenziali d'accesso.

2. L'uso delle postazioni è riservato agli iscritti ai servizi della Biblioteca Comunale che siano in possesso delle credenziali (username e password) rilasciate all'atto dell'iscrizione, o in un momento successivo, su richiesta dell'interessato.
3. L'uso delle postazioni di navigazione Internet è possibile solo se l'utente è in regola con la restituzione dei documenti; l'eventuale sospensione per ritardo o mancata restituzione rende impossibile l'uso delle postazioni per un periodo pari alla durata della sospensione stessa.
4. Per i minori di diciotto anni è necessaria l'autorizzazione scritta di chi eserciti la potestà genitoriale. Per i minori di quindici anni, la navigazione deve avvenire in presenza di chi eserciti la potestà genitoriale o di un adulto autorizzato da chi eserciti la potestà genitoriale.
5. Ogni utente ha a disposizione 45 minuti di navigazione al giorno prorogabili se non ci sono utenti in attesa del proprio turno. L'utente può interrompere la navigazione prima del termine dei 45 minuti: il tempo restante può essere fruito nell'arco della stessa giornata.
6. Dalle postazioni di navigazione sono possibili il download e il salvataggio di file su dispositivi personali dell'utente (via USB);
7. Il servizio di navigazione Internet da postazione fissa può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

Navigazione in modalità Wi-Fi

E' possibile navigare in modalità Wi-Fi, con dispositivi personali (pc, tablet, smartphone ecc.) .

Proposte d'acquisto

1. Gli utenti iscritti al servizio della Biblioteca Comunale possono proporre l'acquisto di documenti. E' possibile proporre al massimo 15 opere l'anno. E' possibile suggerire acquisti oltre il numero consentito, ma tali proposte vengono considerate come semplici segnalazioni che non generano prenotazioni.
2. L'accettazione o il rifiuto, avvengono in base alla loro rispondenza alle finalità per la quale sono formulate, alle risorse finanziarie disponibili, all'effettiva disponibilità sul mercato editoriale.
3. Le richieste di novità editoriali dell'anno in corso e dell'anno precedente non generano prenotazioni e non verranno prese in considerazione
4. All'arrivo del documento, il/ la proponente viene avvisato/a mediante l'inserimento di una prenotazione a meno che l'utente abbia già raggiunto il numero massimo di prenotazioni e/o prestiti o se risulti escluso dal prestito. In questo caso i documenti vengono messi direttamente a scaffale, a disposizione di tutti i lettori.

Cataloghi

1. I libri e l'altro materiale documentario disponibile nell'ambito della Biblioteca sono ricercabili on-line, attraverso il catalogo informatizzato accessibile sito web .

Servizi on-line via web

1. Consultando il sito web della Biblioteca è possibile:
 - a) avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure e tariffe;
 - b) fare ricerche nel catalogo on-line e sapere se un documento è disponibile a scaffale o se è in prestito;
 - c) utilizzare puntatori ad altre risorse documentarie disponibili via web;
 - d) essere aggiornati sulle iniziative culturali promosse dalla Biblioteca Comunale , anche attraverso l'agenda in formato digitale;

- e) consultare bibliografie su argomenti di storia locale o elaborate in occasione di mostre ed eventi promossi dalla Biblioteca ;

2. Gli iscritti ai servizi della Biblioteca Comunale possono anche:

- a) utilizzare la Biblioteca digitale per prendere in prestito e-book e accedere a risorse elettroniche (periodici on-line, musica, corsi on-line), con le modalità indicate nel sito web, alla sezione Usare la biblioteca;
- b) prenotare il prestito di libri, controllare lo stato delle proprie prenotazioni e le scadenze dei propri prestiti, prorogare ove possibile i medesimi;
- c) creare un profilo personale su cui salvare le proprie ricerche e conservare memoria dei documenti presi in prestito;
- d) inserire proposte di acquisto e verificare lo stato dell'iter della proposta stessa (5.5);

Riproduzione del materiale documentario

1. La sede è provvista di fotocopiatrice per il pubblico è possibile fotocopiare in self-service nei limiti e modi previsti dalla Biblioteca.

Attività culturali e di promozione della lettura

1. La Biblioteca Comunale organizza conferenze, incontri culturali, gruppi di lettura, mostre, esposizioni bibliografiche e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei servizi, nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente, la socializzazione, nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

Visite guidate

- La Biblioteca Comunale organizza visite alle proprie sedi, durante le quali il personale illustra i servizi offerti al pubblico.
- È necessario prenotare la visita presso la biblioteca oppure on-line.
- È possibile prenotare anche visite per le classi delle scuole di ogni ordine e grado.
- In occasione della visita guidata di classi scolastiche, è possibile ottenere la distribuzione delle tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono: in tal caso, gli insegnanti dovranno far pervenire alla biblioteca i moduli di autorizzazione per i minori almeno una settimana prima, debitamente compilati e firmati da chi eserciti la potestà genitoriale. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

Servizi per disabilità o difficoltà di lettura

Gli utenti con difficoltà di lettura hanno a disposizione risorse in formato accessibile quali:

- libri parlati e audiolibri;
- libri a grandi caratteri;
- libri in formato tattile;
- libri elettronici in formato accessibile.

Nelle sedi per le quali compare l'indicazione nel sito web sono inoltre disponibili:

- ausili per ipovedenti (videoingranditori);
- scanner con OCR (riconoscimento ottico dei caratteri) e sintesi vocale;
- ausili per l'accesso dei disabili motorii alle postazioni informatiche.

- Le condizioni d'uso dei servizi, la disponibilità delle raccolte in formato accessibile e le sedi presso cui sono disponibili gli ausili sono indicate nella sezione Lettura accessibile del sito web della Biblioteca.
- Postazione Internet

Iscrizione ai servizi

È necessaria l'iscrizione ai servizi della Biblioteca Comunale, per la fruizione dei seguenti servizi: prestito, prestito intrasistema, Biblioteca digitale, prestito interbibliotecario, proposte di nuovi acquisti, navigazione Internet da postazione fissa, partecipazione a corsi e altre attività a numero chiuso.

Modalità d'iscrizione

1. L'iscrizione può essere effettuata nella sede della Biblioteca. Non è prevista l'iscrizione a distanza per adesso. Specifiche deroghe potranno essere valutate dalla Direzione, se fornite di adeguate motivazioni.
2. L'iscrizione comporta l'impegno da parte dell'utente a rispettare quanto indicato nella presente Carta dei servizi.
3. All'atto dell'iscrizione deve essere esibito un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge. L'iscrizione comporta la registrazione delle generalità, dell'indirizzo, degli eventuali recapiti telefonici e di posta elettronica dell'utente, nonché di altri dati utili al Servizio bibliotecario nazionale o per fini esclusivamente statistici.
4. Tutti i dati così acquisiti sono utilizzati per l'espletamento del servizio di prestito e l'elaborazione delle statistiche ad esso connesse, nel rispetto della normativa vigente per la tutela della riservatezza dei dati personali.
5. I dati possono essere altresì utilizzati per far pervenire all'iscritto al prestito informazioni sulle attività promosse dalla Biblioteca Comunale.
6. I minori di diciotto anni devono far compilare l'apposito modulo di autorizzazione da chi eserciti la potestà genitoriale. All'atto dell'iscrizione il minore deve esibire un documento di identità o di riconoscimento valido ai sensi di legge di chi eserciti la potestà genitoriale, unitamente al modulo di autorizzazione all'iscrizione compilato e sottoscritto.
7. Sono altresì ammessi al prestito gli enti, pubblici e privati, anche privi di personalità giuridica, purché sia individuato un referente.

Tessera d'iscrizione

All'utente iscritto al prestito viene rilasciata una tessera d'iscrizione valida per 1 anno. La tessera rilasciata a "gruppi classe" ha durata pari all'anno scolastico.

Il costo della tessera è:

- Adulti 10 euro
- Minori 5 euro
- Servizi base gratuiti per tutti (Utilizzo sala lettura e sala studio).

La tessera d'iscrizione dà diritto all'utilizzo della sala storytelling, della sala co-working e della sala multimediale.

L'utente è personalmente responsabile della tessera e del suo impiego: si impegna quindi a segnalare tempestivamente lo smarrimento o il furto. Il possesso della tessera vale quale delega per il servizio del prestito: la consegna della tessera a un'altra persona equivale ad autorizzarla al servizio sotto la propria responsabilità. Non è possibile delegare la navigazione Internet, le cui credenziali non vanno quindi comunicate a terzi.

L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine ogni cambiamento di residenza, di domicilio, di recapiti telefonici o di posta elettronica.

Orari di apertura, indirizzi e accessibilità

1. Gli orari di apertura sono orientati a soddisfare le esigenze delle diverse fasce di utenza, per quanto consentito dalle risorse umane disponibili.
2. Le modificazioni degli orari di apertura sono segnalate, salvo casi di forza maggiore, con almeno un giorno lavorativo di anticipo.
3. In occasione delle festività natalizie e pasquali, nonché nella stagione estiva, la Biblioteca Comunale può osservare un orario di apertura modificato o ridotto.

Oggetti rinvenuti nelle Biblioteca Comunale

1. Gli oggetti rinvenuti nelle sede della Biblioteca sono conservati per un periodo di 30 giorni a disposizione degli utenti che li abbiano persi o dimenticati.

Informazioni e assistenza

1. Informazioni sui servizi della Biblioteca Comunale e sulle modalità di fruizione degli stessi possono essere ottenute:
 - a) consultando il sito web della Biblioteca Comunale ;
 - b) per telefono, contattando l'Ufficio informazioni della Biblioteca tel 0964 84227/8
 - c) via e-mail all'indirizzo innovazione.valorizzazione@roccella.it
2. Gli indirizzi, i numeri di telefono e gli orari di apertura al pubblico sono indicati nel sito web.

Segnalazioni e reclami

È possibile presentare segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti e reclami, compilando la modulistica a disposizione presso la nostra sede.

Sanzioni

- La Direzione della Biblioteca, con provvedimento motivato e dandone preventiva informazione al Sindaco e al Segretario generale del Comune di Roccella Ionica, ha facoltà di escludere dall'accesso alla sede e ai servizi coloro che contravvengano alle disposizioni contenute nella presente Carta dei servizi o alle altre disposizioni che regolano, restando con questo impregiudicati ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura.
- I Responsabili della Biblioteca o chi ne fa in loro assenza le veci, possono allontanare dalla sede coloro che si rifiutino di ottemperare alla presente Carta dei servizi o alle altre disposizioni che regolano i servizi, o che comunque impediscano o turbino, con il proprio comportamento, il normale funzionamento del servizio e la fruizione da parte degli altri utenti.
- Qualora gli interessati rifiutino di allontanarsi, si applica quanto previsto dall'art. 8 comma 3 del vigente Regolamento di Polizia urbana.
- L'applicazione di sanzioni si ispira a criteri di proporzionalità rispetto all'entità delle trasgressioni sanzionate e di progressività rispetto al loro ripetersi.

Per quanto non disciplinato si rimanda al regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 31 del 30 giugno anno 2022.

PRINCIPI E STANDARD DI QUALITÀ PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nell'erogare i propri servizi la Biblioteca, si impegna a garantire il rispetto dei principi generali di seguito indicati.

Uguaglianza

La Biblioteca fornisce il proprio servizio nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, etnia, lingua, opinioni e condizione sociale.

Imparzialità e riservatezza

1. I servizi sono erogati secondo principi di imparzialità, obiettività, equità, evitando condizionamenti di natura commerciale e qualsiasi censura ideologica, politica o religiosa.
2. La Biblioteca Comunale, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei loro servizi.

Continuità

1. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità.
2. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio sono preventivamente o comunque tempestivamente pubblicizzate e sono effettuate in modo da ridurre il più possibile i disagi per gli utenti.

Diritto di scelta

1. La gestione dei servizi e delle attività è orientata a offrire a tutti la maggiore parità effettiva nelle condizioni di accesso e di scelta delle fonti documentarie e informative, facilitando e promuovendo le capacità individuali di ricerca e fruizione

Partecipazione

1. La Biblioteca promuove attraverso una puntuale e tempestiva informazione, anche attraverso il sito web, la fruizione consapevole dei servizi e delle attività offerti.
2. Sono garantiti modi e forme per inoltrare segnalazioni, proposte, apprezzamenti e reclami.

Efficacia ed efficienza

1. La Biblioteca Comunale ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti, in base alle risorse disponibili, nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati.
2. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

Accessibilità

1. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al perseguimento del principio della migliore fruibilità pubblica possibile.
2. In coerenza con l'impegno dell'Amministrazione comunale alla rimozione delle barriere architettoniche, compatibilmente con le risorse disponibili, la Biblioteca Comunale è a sua volta impegnata a realizzare condizioni di massima parità nella fruizione degli spazi e dei servizi.

1. Eventuali variazioni dell'orario di apertura o sospensioni di singoli servizi vengono comunicate in anticipo al pubblico, salvo casi di forza maggiore.

Prestazione	Caratteristica del servizio	Livello qualità programmato
Iscrizione ai servizi della Biblioteca Comunale	Tempistiche di iscrizione	La tessera di iscrizione viene rilasciata contestualmente alla richiesta
	Tempistiche della registrazione del prestito	La registrazione del prestito è contestuale alla richiesta
Prestito, prenotazione e restituzione	Tempistiche del prestito dopo prenotazione	Il documento prenotato diviene prestabile entro 18 giorni, dal momento in cui risulta disponibile
	Tempistiche di registrazione della restituzione	La registrazione della restituzione è contestuale alla richiesta
	Prestito interbibliotecario	La richiesta di prestito alla Biblioteca prestante è effettuata entro 3 giorni lavorativi
Accoglienza in biblioteca	Presenza addetti biblioteca aperte al pubblico negli orari stabiliti e comunicati	Almeno 1 o più addetti al pubblico presente negli orari stabiliti
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura delle sedi	Aggiornamento delle variazioni di orario di apertura e sulle modifiche alle condizioni di erogazione dei servizi sul sito web almeno 1 giorno lavorativo prima della variazione.

