

Carta dei servizi

La Carta dei servizi è lo strumento fondamentale che regola i rapporti fra Servizio e utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti. È emanato dall' organo responsabile tecnico del Servizio, sulla base di un' ipotesi di razionale utilizzo delle risorse che l' Amministrazione titolare mette a disposizione per il raggiungimento degli obiettivi che essa stessa ha fissato, ed è pertanto rideterminato ogni qual volta si ritenga necessario.

Per sua stessa natura la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi. Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell' utenza deve seguire un nuovo equilibrio, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

Biblioteca "Agostino Steuco"

via Tifernate2 – 06024 GUBBIO (PG)

Tel. 0759273869 – Fax 0759273860

e-mail: biblioteca.steuco@libero.it – www.steuco.it

Principi di erogazione del servizio

Uguaglianza

I servizi della biblioteca sono forniti sulla base dell' uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

La biblioteca si impegna all'eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità di servizi in una data area territoriale e una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

Strumenti per l' erogazione del servizio

Sede

La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile. L' edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).

L' esistenza di spazi esterni attrezzati è un ulteriore fattore di qualità: parcheggio, giardino, campo da calcio.

Sono presenti all'interno della struttura 2 sale lettura per un totale di circa 50 postazioni, è inoltre presente una sala conferenze anch'essa di circa 50 posti a sedere.

La sala lettura è accessibile agli utenti secondo gli orari stabiliti.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Attualmente, la Biblioteca "Agostino Steuco" dei Canonici Lateranensi di Gubbio custodisce 18037 volumi ed è costituita da cinque Fondi: quelli di San Secondo, San Giuseppe, San Pietro in Vincoli, Sant' Andrea di Vercelli, dei Canonici Regolari Lateranensi, ed il costituendo Fondo De Gregori.

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall' Amministrazione titolare.

Servizi

Letture e consultazione

La biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all' uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La biblioteca organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell' utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Compatibilmente con i locali di cui dispone, organizza in particolare sale di lettura e di consultazione, una sezione riservata ai ragazzi delle diverse fasce di età, una collezione di periodici, di audiovisivi e di documentazione digitale locale e remota.

La biblioteca è aperta al pubblico ed offre la consultazione di tutti i fondi presenti con l'assistenza di sala. Il Fondo S. Secondo Moderno è l'unico organizzato a scaffale aperto, mentre gli altri sono strutturati a magazzino. Per i volumi non a scaffale aperto la consultazione avviene su richiesta scritta consegnata al personale di sala. Non c'è limite giornaliero di unità librarie consultabili.

Non vi sono limitazioni allo studio con libri propri.

E' severamente vietato consultare il materiale utilizzando penne e qualsiasi strumento possa arrecare danni alla conservazione libraria.

Servizio di prestito

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

E' possibile il prestito dei libri appartenenti a tutti i fondi, tranne quelli appartenenti ai Fondi Canonici Regolari Lateranensi e S. Secondo, o comunque di tutti i libri stampati entro il 1830.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata può comportare l'esclusione dal servizio di prestito, il risarcimento della perdita subita e, se stabilito, anche una sanzione pecuniaria.

Possono usufruire del prestito soltanto i soggetti in possesso della Tessera utenti della Biblioteca "A. Steuco". Nessun utente può prendere in prestito più di 5 unità alla volta, salvo eccezioni per motivi di studio o ricerca a seguito di specifica domanda scritta indirizzata al Responsabile della Biblioteca.

Il prestito ha una durata di 15 giorni e può essere rinnovato per altri 15. La mancata restituzione oltre il termine stabilito comporta un primo avviso dopo una settimana successiva alla scadenza tramite e-mail. Ad una mancata risposta, si procederà con telefonata per avvisare l'utente della mancata restituzione che dovrà avvenire entro il termine perentorio di una settimana. Trascorso questo tempo si verrà esclusi dal prestito per un tempo previsto di sei mesi, trascorsi i quali, se non verrà riconsegnato il volume si procederà al risarcimento tramite acquisto del volume non restituito.

Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia, scannerizzazione, hardcopy ecc.) è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

Non ci sono materiali esclusi dalla riproduzione digitale. La riproduzione è possibile nel rispetto delle leggi sul diritto d'autore. La modulistica necessaria alla richiesta di riproduzione verrà fornita dall'assistente di sala. E' possibile effettuare riproduzioni fotografiche sia con strumenti propri che con quelli della Biblioteca "A. Steuco". Le modalità di riproduzione sono le seguenti:

FOTOGRAFIE

Foto digitale(propria)

Foto digitale(S.Secondo)

FOTOCOPIE

COPIA DIGITALE

PDF/TIFF

Volume PDF/TIFF

Le riproduzioni effettuate dall'operatore, vengono spedite entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta, tramite email.

Servizio di informazione

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, le registrazioni su supporto ottico o magnetico e i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti, ovvero mediante richiesta inoltrata per lettera, per telefono, per fax, per posta elettronica. Il servizio di informazione può comprendere funzioni di assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, le istituzioni locali, le organizzazioni sportive, educative, le attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità).

Servizi telematici e multimediali

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disk, videocassette, cd-rom&). Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (cd-rom, banche dati, ecc..) o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.

I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito. Sono presenti due postazioni elettroniche disponibili agli utenti.

Il personale è a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti.

Servizi speciali

La biblioteca riserva attenzione a utenti con particolari problemi quali utenti con limitazioni nell'uso degli arti, non esistendo barriere di natura architettonica.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, il confronto fra saperi diversi.

La biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale e religiosa.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

Informazione e partecipazione

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria 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 le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre un termine prefissato.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione, al Difensore Civico o all'URP, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Rapporto con gli utenti

Il personale può allontanare o sospendere da uno a anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.