CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI PAVIA DI UDINE

1. Finalità, missione e caratteristiche del servizio

1.1 Finalità della Biblioteca Civica di Pavia di Udine

La Biblioteca Civica di Pavia di Udine, istituita nel 1973 dal Comune di Pavia di Udine, è una delle istituzioni culturali più rilevanti del Comune e costituisce un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, in una prospettiva di conoscenza e confronto interculturale, in attuazione dei principi stabiliti dall'art. 9 della Costituzione. Essa, come già ricorda l'art. 7, comma 1, della L.R. 25/2006 *Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico*, "rappresenta l'elemento essenziale della rete culturale, educativa e informativa della società e svolge un servizio culturale primario della comunità locale che, nel rispetto delle esigenze degli utenti, favorisce la conoscenza della identità territoriale della propria comunità in una prospettiva multiculturale."

Alla data di approvazione del presente documento la Biblioteca dispone di un patrimonio di circa 11.200 documenti, per gran parte a scaffale aperto e suddiviso per argomento secondo la Classificazione Decimale Dewey o comunque con criteri tali da rendere il più semplice possibile l'accesso e il reperimento dei documenti in maniera autonoma da parte dell'utenza. Il patrimonio della Biblioteca – che comprende anche materiali multimediali e digitali – occupa una superficie di 100 metri quadrati, e può contare su 12 posti a sedere per la consultazione e la lettura dei documenti in sede.

La Biblioteca Civica di Pavia di Udine dal 21 gennaio 2010 aderisce al Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese (SBHU): Il Sistema svolge un'attività di coordinamento dei servizi fra le dodici biblioteche comunali aderenti al Sistema: Udine (Centro Sistema), Manzano, Martignacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Pozzuolo, Pradamano, San Giovanni al Natisone, Santa Maria la Longa, Tarcento, Tavagnacco e Tricesimo. Il Sistema, a questo proposito, adotta una Carta dei servizi tipo che, pur nella specificità delle rispettive strutture, è assunta dalle singole Biblioteche e ha principi e finalità comuni.

1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca e sua validità

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica di Pavia di Udine – che trae i suoi principi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dall'art. 10, comma 2 della L.R. 25/2006 – è prevista dall'art. 9 del Regolamento della Biblioteca, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 14/04/2011.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

Essa entra in vigore il _____ e scade il 31 dicembre 2015. Entro la data della sua scadenza, verrà proposto un rinnovo della presente Carta dei Servizi in base alle mutate condizioni del servizio e in

conformità con quanto sarà previsto dalla Conferenza del Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- A. **Uguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti ed è gratuito, senza limitazioni di carattere territoriale, etnico o anagrafico, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ricerche bibliografiche complesse. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti disabili o con qualsiasi altra minorità.
- B. **Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.
- C. **Continuità:** l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali sospensioni del servizio saranno preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza.
- D. **Accessibilità:** Ogni eventuale riduzione dell'orario di apertura viene tempestivamente comunicata agli utenti.
- E. **Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano direttamente, nei limiti previsti dalla legislazione vigente. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca, nei limiti delle proprie risorse tecniche e di organico e valutatane l'opportunità, darà sollecito riscontro entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.
- F. **Efficienza ed efficacia:** la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca collabora con SBHU per la rilevazione dei dati necessari al monitoraggio e collabora a fissare e rilevare precisi standard di quantità e qualità dei servizi, Predispone, sempre in collaborazione con SBHU, sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

2. I servizi offerti

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, tutti possono accedere ai servizi bibliotecari di consultazione dei materiali esposti. Per tutti gli altri servizi proposti, l'accesso è garantito solo previa iscrizione gratuita dell'utente.

Gli utenti disabili possono accedere a tutte le sale della Biblioteca.

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

- a) **Consultazione, lettura e studio in sede;**
- b) **Prestito;**
- c) **Prestito interbibliotecario;**

- d) **Consulenza bibliografica e *reference***;
- e) **Internet**;
- f) **My Library**;
- g) **Attività di promozione della lettura**

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi indicati nella presente Carta dei Servizi.

L'utente che dovesse riscontrare il mancato rispetto dei tempi e delle modalità di erogazione dei servizi sotto dettati, può presentare reclamo nei modi di cui al paragrafo 8.1 *Reclami e suggerimenti*". Tale reclamo, esaminato dal responsabile della Biblioteca, se ritenuto giustificato, verrà indennizzato nei modi indicati al paragrafo 7.2 *Diritto al risarcimento*.

a) Consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Civica di Pavia di Udine è libera e gratuita, come previsto dall'art. 9, comma 3 della L.R. 25/2006, recepito dal Regolamento della Biblioteca Civica all'art. 8.

Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale e sull'uso del catalogo vengono fornite dal personale della Biblioteca.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca, ma – in caso di carenza di posti di consultazione e di particolare affollamento – il personale della Biblioteca è tenuto a favorire gli utenti che usufruiscono dei materiali documentari posseduti dalla Biblioteca.

La Biblioteca mette a disposizione spazi idonei per la consultazione dei materiali, con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

È ammessa la consultazione dei materiali della Biblioteca senza limitazioni.

Richieste particolari, per numero o per collocazione, vanno trasmesse per iscritto, via posta elettronica o fax, predisponendo appositi elenchi provvisti della collocazione dei documenti, che il personale della Biblioteca renderà accessibili al richiedente concordando con questo la disponibilità dei materiali.

L'ultima annata dei periodici è disponibile a scaffale, mentre i fascicoli delle annate precedenti e altri periodici non esposti vanno richiesti al bibliotecario.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti. È vietata la sottolineatura dei testi, anche di quelli ricevuti a prestito.

In tutti i locali della Biblioteca è vietato fumare. I trasgressori saranno soggetti alla sanzione amministrativa nella misura prevista dalle disposizioni di legge vigenti.

La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza, o in presenza di lattanti o di bambini fino a 12 anni d'età.

La violazione viene accertata dal responsabile della Biblioteca Civica.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza del lettore rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà acquistare uno o più documenti sostitutivi di valore analogo a quello smarrito o danneggiato, su indicazione del responsabile della Biblioteca. La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, tenti di asportare il materiale o parte di esso (per esempio tavole o articoli di giornale), danneggiarlo o danneggiare i locali

o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca Civica a tempo indeterminato.

b) Prestito

La Biblioteca effettua servizio di prestito.

Ai sensi dell'art. 9, comma 3 della L.R. 25/2006, recepito dal Regolamento della Biblioteca Civica all'art. 8, il prestito dei documenti è gratuito.

Sono ammessi al prestito tutti gli iscritti alla Biblioteca. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà genitoriale. Quest'ultimo potrà acconsentire che il minore utilizzi Internet in Biblioteca e i servizi di "My library". L'utente viene di norma iscritto come "utente generico" e il prestito è regolato secondo la presente tabella:

UTENTE GENERICO			
SUPPORTO	NUMERO	GIORNI DI PRESTITO	PROROGA
Libri	5 pezzi adulti 8 pezzi ragazzi	30	30 giorni
Materiale multimediale	2 titoli	7	No
Riviste (eccetto ultimo numero)	8 pezzi	7	No

Il prestito dura 30 giorni per i libri e 7 giorni per il materiale multimediale e le riviste, con l'eccezione dell'ultimo numero delle riviste, escluso dal prestito.

Il prestito dei libri è prorogabile per ulteriori 30 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ulteriori proroghe vanno concordate con il responsabile della Biblioteca. È esclusa la possibilità di proroga per il materiale multimediale e le riviste.

Il prestito a scuole, associazioni, enti pubblici e privati, nonché ad altre biblioteche può essere concordato con gli insegnanti e i referenti dei suddetti enti in base alle specifiche esigenze, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata. Tali utenti vengono denominati "utenti privilegiati" e il prestito è regolato secondo la presente tabella:

UTENTE PRIVILEGIATO: ENTI fino a 100 pezzi			
SUPPORTO	NUMERO	GIORNI DI PRESTITO	PROROGA
Libri	100 pezzi	30	30
Materiale multimediale	15 pezzi	7	No
Riviste (eccetto ultimo numero)	15 pezzi	7	7

Il prestito dura 30 giorni per i libri e 7 giorni per il materiale multimediale e le riviste, con l'eccezione dell'ultimo numero delle riviste, escluso dal prestito. Il prestito dei libri è prorogabile per ulteriori 30

giorni, quello delle riviste per ulteriori 7 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ulteriori proroghe in deroga possono essere accordate dal Responsabile della Biblioteca. È esclusa la proroga per il materiale multimediale.

Sono ammessi al prestito la maggior parte dei documenti, ad eccezione di:

- i libri pubblicati prima del 1950;
- le opere di consultazione;
- i testi appartenenti a fondi speciali e quelli di particolare pregio, ancorché moderni;
- il materiale audiovisivo (ad esempio CD, CD Rom, DVD, ecc.) pubblicato negli ultimi 18 mesi;
- il materiale momentaneamente indisponibile per motivate esigenze di servizio.

Il materiale documentario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, su autorizzazione del Responsabile della Biblioteca, per necessità particolari e motivate di studio, essere ammesso al prestito per un periodo limitato di tempo.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

In caso di prenotazione la Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente o con altre modalità (sms o posta elettronica) l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale.

L'utente è tenuto a restituire i documenti ricevuti in prestito entro i termini stabiliti. Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza del prestito per il libro e 7 giorni per il materiale multimediale e le riviste, l'utente riceverà il primo sollecito, cui seguiranno il secondo e il terzo sollecito a distanza sempre di 15 / 7 giorni. Verrà comunicata l'esclusione dal prestito a tempo indeterminato nel caso di mancata restituzione dei documenti, fermo restando quanto previsto per il reintegro o la sostituzione del documento. La restituzione dei documenti che avvenga dopo l'invio della terza comunicazione di sollecito, comporta comunque la sospensione dal prestito per 90 giorni dalla data dell'effettiva restituzione. Tre ritardi significativi in un anno comportano la sospensione dal prestito per 90 giorni in tutte le biblioteche del Sistema SBHU.

Non sono previste sanzioni pecuniarie.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Per edizioni fuori commercio, l'utente è tenuto a fornire alla Biblioteca, nel caso non venisse reperito nei normali canali antiquari, una riproduzione rilegata della stessa o un testo di contenuto analogo, comunque concordato con il responsabile della Biblioteca. Gli utenti inadempienti saranno esclusi dal prestito a tempo indeterminato in tutte le biblioteche del Sistema SBHU.

Il reperimento dei documenti richiesti per il prestito ha tempi di esecuzione che possono variare da 5 a 30 minuti necessari al loro prelievo, nel caso il libro non fosse esposto a scaffale.

La Biblioteca si impegna a monitorare i momenti di maggiore affluenza nell'erogazione del servizio di prestito e a segnalare le fasce orarie più favorevoli all'utenza per una più celere erogazione del servizio stesso.

c) Prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali.

Il servizio di *document delivery* fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Per poter usufruire del servizio di prestito interbibliotecario occorre presentare la tessera di iscrizione alla Biblioteca.

Il prestito interbibliotecario e il *document delivery* avviene in ambito provinciale, regionale e nazionale con le biblioteche che ammettono la reciprocità o alle condizioni di volta in volta previste dalla Biblioteca prestante.

Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno della rete bibliotecaria provinciale – ove sia garantita la vigenza della specifica convenzione con la Provincia di Udine – è gratuito, mentre può essere soggetto a particolari costi a carico dell'utente richiesti dalla Biblioteca prestante.

Il prestito interbibliotecario viene concesso fino ad un massimo di 30 giorni, salvo diversa durata fissata dalla Biblioteca prestante.

Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 6 documenti per utente contemporaneamente.

Per richieste superiori o di particolare complessità l'utente, tramite il bibliotecario, si rivolgerà alla Biblioteca Centro Sistema di Udine.

L'eventuale proroga al prestito interbibliotecario è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante.

La Biblioteca accetta fino a 6 richieste di *document delivery* per ogni utente a settimana.

La Biblioteca s'impegna, qualora la Biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario, una volta verificata qual è la Biblioteca che possiede il documento, è di 15 giorni.

Qualora entro 15 giorni il documento richiesto non fosse pervenuto, sarà cura del bibliotecario informare l'utente dello stato della richiesta.

Per ritardi da parte dell'utente nella restituzione superiori a 10 giorni è prevista la sospensione del prestito interbibliotecario e dagli altri servizi di prestito erogati dalla Biblioteca. La riammissione è subordinata al decorrere di 90 giorni di sospensione dal prestito. L'utente non in regola con la restituzione non può effettuare una nuova richiesta di prestito interbibliotecario.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della Biblioteca prestante.

d) Consulenza bibliografica e reference

La Biblioteca Civica di Pavia di Udine fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi *online*, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Biblioteca.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

Il servizio è gratuito.

L'attivazione del servizio di *reference* avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca dopo un numero di giorni concordato con l'utente e comunque non superiore a sette giorni.

Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la Biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici, si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata. Il personale verifica con l'utente l'esito della richiesta.

La Biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute per fax, per e-mail o per posta entro 7 giorni.

La Biblioteca effettua servizio di *reference* su richiesta telefonica, compatibilmente con le priorità del servizio in sede.

La Biblioteca avrà cura di aggiornare con tempestività, ovvero almeno quindicinalmente, il portale SBHU e, qualora esistente, il proprio sito web, nonché di predisporre appositi strumenti che orientino l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

e) Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione della Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi e di ricerca degli utenti. La Biblioteca ne garantisce l'accesso in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione che si è posta.

Il servizio Internet è gratuito, come previsto dall'art. 9, comma 5, della L.R. 25/2006.

Il servizio Internet è utilizzabile da tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione alla Biblioteca. I minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Prima di effettuare il collegamento l'utente deve farsi registrare sull'apposito registro ed esibire la tessera d'iscrizione alla Biblioteca o un documento di identità, ove non sia disponibile altro sistema di accreditamento e tracciatura degli accessi.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 2 postazioni per la navigazione Internet.

Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione per la consultazione di Internet 30 minuti (durata di una sessione), trascorsi i quali deve lasciare libera la postazione.

Nel caso in cui le postazioni risultino occupate, si procederà alla compilazione di una lista d'attesa.

Durante il collegamento è possibile accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete e al servizio di posta elettronica su web.

Sui Pc della Biblioteca, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia sull'utilizzo della rete, non è consentito:

- utilizzare il servizio di accesso ad Internet senza preventiva iscrizione e/o identificazione;
- immettere dati e programmi;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware.

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione;
- la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio per un periodo di 30 giorni;
- la denuncia all'autorità giudiziaria.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

f) My Library

È un servizio che consente all'utente, iscritto al prestito ed in possesso di una casella di posta elettronica, di accedere direttamente allo status della propria circolazione (prestiti, scadenze, prenotazioni, ecc.), di salvare e gestire le proprie ricerche effettuate nel catalogo della Biblioteca, nonché avanzare proposte di acquisto.

L'accesso al servizio My Library avviene in autonomia da parte dell'utente, dall'Area Utenti dell'OPAC (catalogo *on-line*) o da qualsiasi computer connesso ad Internet all'indirizzo <http://www.infoteca.it/pavia>

Per l'attivazione del servizio è sufficiente compilare l'apposito spazio nel modulo di iscrizione (se nuovo iscritto o rinnovo), o segnalare l'intenzione al banco prestiti (se l'utente è già iscritto).

Si riceveranno via mail i dati necessari all'autenticazione (Login / Password).

Per i minori l'attivazione del servizio My Library deve essere richiesto dal titolare della potestà genitoriale.

g) Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca attua attività di promozione del libro e della lettura secondo le linee programmatiche dell'Amministrazione comunale, attraverso il coinvolgimento delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio, in attuazione degli obiettivi formulati anche dalla Conferenza del Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese.

Nell'individuazione delle attività, verrà tenuto conto anche delle esigenze e delle proposte espresse da scuole, da associazioni o singoli cittadini.

Tali attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate – a seconda dei casi – a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, informazioni sul portale SBHU ed eventualmente su altre pagine web, tramite posta elettronica o altri strumenti di comunicazione.

La Biblioteca si propone anche l'obiettivo di favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e

culture, organizzando percorsi multiculturali specifici.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la Biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca. Ad ogni proposta viene data risposta entro 30 giorni.

3. Suggerimenti d'acquisto

Se il libro cercato non è presente in Biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto, anche attraverso il servizio "My Library". I documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca e le disponibilità finanziarie.

La valutazione circa la congruità della proposta d'acquisto è rimessa al responsabile della Biblioteca.

4. Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalla Biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti in Biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali e, qualora accettati, vengono trattati con le medesime procedure previste per il materiale facente parte il patrimonio della Biblioteca.

Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.

Con un apposito modulo sottoscritto l'utente accetta che il materiale donato, se non potrà essere utilizzato dalla Biblioteca, potrà essere destinato, a discrezione della stessa, ad altre biblioteche, enti, istituzioni, associazioni e privati.

Doni di maggiore consistenza o pregio verranno autorizzati dalla Giunta comunale con apposito atto che regolerà anche le modalità di conservazione e trattamento.

5. Sede, modalità di accesso e orari

La Biblioteca Civica di Pavia di Udine è situata in Piazza Julia 1 a Lauzacco.

Telefono 0432/646180

Fax 0432/646119

E-mail biblioteca@com-pavia-di-udine.regione.fvg.it

Sito web: www.sbhu.it/pavia; www.comune.paviadiudine.ud.it

All'interno degli spazi della Biblioteca, l'utente può accedere senza iscrizione ai seguenti servizi:

- Consultazione, lettura e studio in sede;
- Consulenza bibliografica e *reference*;

Per tutti gli altri servizi, di cui all'articolo 2 della presente Carta dei Servizi, è indispensabile l'iscrizione gratuita dell'utente a SBHU.

L'accesso è libero e garantito a tutti, secondo i principi del Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.

L'iscrizione avviene con le seguenti modalità:

- a) compilazione del modulo d'iscrizione;
- b) esibizione di un documento d'identità valido, o del permesso di soggiorno.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà genitoriale, tramite compilazione di apposito modulo.

La persona che rappresenta un Ente dovrà effettuare l'iscrizione a proprio nome integrandola con i dati relativi all'Ente.

A conclusione delle procedure di iscrizione, la Biblioteca non rilascerà all'utente una tessera specifica, in quanto per tutti i servizi erogati sarà sufficiente esibire la Tessera sanitaria regionale (Carta regionale dei servizi) il cui codice fiscale riportato diventa lo strumento d'accesso per identificare l'utente.

A chi, per ragioni di residenza o d'età, non la possedesse o fosse impossibilitato a utilizzarla, sarà rilasciata una tessera identificativa, emessa dalla Biblioteca presso la quale si era effettuata l'iscrizione ma valida anche nelle altre biblioteche del Sistema, riportante i dati identificativi dell'utente.

Per casi particolari sarà necessaria l'autorizzazione del responsabile della Biblioteca.

L'iscrizione ha durata annuale. Alla scadenza i dati personali vengono verificati e, in caso di variazioni significative, l'utente sarà tenuto a ricompilare il modulo di iscrizione.

La Biblioteca Civica di Pavia di Udine è aperta al pubblico secondo il seguente orario:

INVERNO	Mattino	Pomeriggio	1/10-30/04
Lun		14,30/18,00	
Mar		14,30/17,30	
Mer	9,30/12,30		
Gio		14,30/18,00	
Ven	9,30/12,30		

ESTATE	Mattino	Pomeriggio	1/05-30/09
Lun		15,30/18,30	
Mar		15,00/18,00	
Mer	9,30/12,30		
Gio		15,30/18,30	
Ven	9,30/12,30		

Eventuali chiusure, in occasione di particolari periodi dell'anno o per permettere l'esecuzione di lavori manutentivi, possono essere decise dall'Amministrazione comunale e saranno rese note presso la sede, sul portale SBHU e, qualora esistente, sul sito web della Biblioteca.

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti da parte della Biblioteca, sia attraverso avvisi interni, o altri strumenti di comunicazione, almeno due giorni prima della chiusura o della limitazione del servizio, ad eccezione delle chiusure dovute a sciopero del personale, la cui partecipazione non può essere prevista, o a cause di forza maggiore. I cambiamenti d'orario più significativi vengono comunicati anche attraverso l'aggiornamento costante

del portale SBHU o, qualora esistente, del sito web della Biblioteca.

Per altre notizie allargate a tutto l'hinterland udinese, si rimanda al sito del Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese (www.sbhu.it)

5.1 Sezione ragazzi

All'interno della Biblioteca è funzionante una Sezione ragazzi.

È una Biblioteca specializzata nel settore bambini e ragazzi ed è rivolta, oltre che all'utenza 0-14 anni, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e agli animatori.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I bambini al di sotto di 8 anni devono essere accompagnati da un adulto responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della struttura stessa.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della Sezione Ragazzi.

Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La Biblioteca effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione. Tramite apposito modulo di iscrizione per i minorenni, è richiesta l'autorizzazione al prestito e alla consultazione di Internet da parte di chi esercita la potestà sul minore.

La Biblioteca, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche locali, svolge attività di animazione e di promozione della lettura per diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno, pubblicizzando le proprie iniziative attraverso la scuola e i vari organi di informazione, tenendo altresì costantemente aggiornato il portale SBHU e, qualora esistente, il proprio sito web.

È rimessa alla valutazione del Responsabile della Biblioteca l'eventuale esclusione dal prestito di materiali ritenuti rari e/o di particolare pregio.

5.2 Sezione friulana

All'interno della Biblioteca è funzionante una Sezione Friulana.

La Sezione Friulana dispone di circa 500 documenti di cultura friulana e regionale, nonché volumi e materiali specifici sul Comune di Pavia di Udine.

È rimessa alla valutazione del Responsabile della Biblioteca l'eventuale esclusione dal prestito di materiali ritenuti rari e/o di particolare pregio per l'interesse documentario che rappresentano per la comunità.

Il personale della Biblioteca offre un servizio di *reference* di base nell'ambito del materiale bibliografico qui conservato.

6. Personale del servizio

Il bibliotecario è il Dott. Federico Rora.

Il responsabile della Biblioteca Civica di Pavia di Udine è il Dott. Stefano Di Lena.

7. Standard di qualità e diritto al risarcimento

7.1 Gli standard di qualità

Le modalità e i tempi per l'erogazione dei singoli servizi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento delle attività della Biblioteca a vantaggio della sua utenza, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguibili dalla Biblioteca Civica di Pavia di Udine.

La Biblioteca si impegna progressivamente nel tempo a migliorare la qualità dei propri servizi, sulla base degli indicatori evidenziati, secondo un livello standard che dovrà essere concordato anche con le altre biblioteche del Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese, nonché con riferimento agli "standard obiettivo dinamici" elaborati dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia in attuazione dell'art. 5, comma 3, lettera b) della L.R. 25/2006: a) indice di superficie (0,40 mq. ogni 10 abitanti); b) indice di apertura (12 ore settimanali); c) indice della dotazione di personale (0,50 ogni 2500 abitanti); d) indice della dotazione documentaria (2,0 materiali x abitante, dotazione minima 4.000 documenti); e) indice di prestito (1.0 prestiti per abitante); f) indice di impatto (10% percentuale iscritti attivi sugli abitanti).

La Biblioteca si impegna a catalogare per mettere immediatamente a disposizione dei propri lettori, mediamente n. 10 documenti di recente acquisizione ogni mese.

La Biblioteca si impegna a rendere disponibili a scaffale i documenti quivi rientrati entro 12 ore.

La Biblioteca si impegna altresì a garantire agli utenti:

- La libera consultazione dei propri materiali, con le sole limitazioni previste al punto 2. a) Consultazione, lettura e studio in sede;
- Il prestito della maggior parte dei propri documenti, con le sole eccezioni previste al punto 2. b) Prestito;
- Il prestito interbibliotecario, secondo le disposizioni contenute al punto 2.c) Prestito interbibliotecario;
- La consulenza bibliografica e il *reference*, secondo le disposizioni contenute al punto 2.d) Consulenza bibliografica e *reference*;
- Il servizio di accesso a Internet, secondo le disposizioni contenute al punto 2.e) Internet;
- Il servizio "My Library", secondo le disposizioni contenute al punto 2.f) My Library;
- Attività di promozione del libro e della lettura, secondo le disposizioni contenute al punto 2.h) Attività di promozione del libro e della lettura.

Gli utenti della Biblioteca possono di volta in volta verificare se quanto indicato in questa Carta dei Servizi, corrisponde effettivamente a quanto viene offerto dalla Biblioteca.

7.2 Diritto al risarcimento

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo "Reclami e suggerimenti" e la Biblioteca, una volta analizzato il reclamo, mette a disposizione una forma di indennizzo.

In particolare, nel caso di mancato rispetto delle modalità e dei tempi dei singoli servizi, si prevede la seguente forma di risarcimento: libro edito dalla Biblioteca (o da una delle Biblioteche del Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese).

8. Rapporti con i cittadini

8.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati. Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax al numero 0432/646119, telefonicamente (0432/646180) o via posta elettronica all'indirizzo e-mail biblioteca@com-pavia-di-udine.regione.fvg.it.

Il reclamo scritto, debitamente sottoscritto, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il responsabile della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo.

Tutti gli utenti possono fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati dalla Biblioteca, facendo riferimento agli stessi recapiti indicati per i reclami.

La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante di un maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

Il responsabile della Biblioteca informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego entro 30 giorni dal ricevimento della proposta.

8.2 Indagini di soddisfazione

La Biblioteca, nell'ambito del Sistema, rileva – a cadenza almeno triennale – il grado di soddisfazione degli utenti, pubblicando alcuni dati salienti sul portale SBHU e, qualora esistente, sul proprio sito web o su altri organi di informazione, sui quali saranno resi noti gli standard obiettivo dinamici regionali raggiunti nell'anno.

Inoltre la Biblioteca rende disponibili ogni anno sul portale SBHU e, qualora esistente, il proprio sito web, informazioni relative a:

- le proprie spese di gestione;
- il proprio Piano Risorse Obiettivi (PRO);

- i dati sulle *performance* di servizio previste dalla Carta dei Servizi rispetto agli standard obiettivo dinamici formulati dalla Regione;
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sui servizi erogati.

8.3 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente, nel rispetto del codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche.

8.4 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca, informandone il responsabile della Biblioteca.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il responsabile della Biblioteca può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca. Tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

Appendice

Modulo di reclamo e suggerimenti

Gentile utente,

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via Internet (biblioteca@com-pavia-di-udine.regione.fvg.it) o via posta ordinaria direttamente al responsabile della Biblioteca.

Reclami e suggerimenti

- Interruzione del servizio non motivata
- modulistica poco chiara
- personale poco cortese
- informazione insufficiente o errata
- eccessivi tempi di attesa
- mancato rispetto dei tempi
- mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi
- altro (specificare)

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

.....
.....
.....

Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio?

.....
.....
.....

Il reclamo riguarda un servizio a pagamento

- sì
- no

Eventuale richiesta di risarcimento (solo nel caso di servizio a pagamento):

.....
.....
.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della Biblioteca?

.....
.....
.....

La Biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Nome
Cognome
indirizzo
e-mail
telefono
data
firma

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.