

**La carta dei servizi
del Sistema bibliotecario biblioGO!**

2022

Indice

- A) Storia del Sistema bibliotecario
 - B) Premessa generale
 - C) Principi generali
 - D) Principi fondamentali
 - E) Servizi offerti
 - F) Attività culturali e promozione della lettura
 - G) Raccolte
 - H) Standard di qualità
 - I) Diritti e doveri degli utenti
 - L) Allegati: Standard di qualità delle biblioteche
- Regolamenti di Sistema

A) Storia del Sistema bibliotecario

Il Sistema bibliotecario biblioGO! nasce dal già costituito Sistema bibliotecario del Monfalconese, servizio dell'allora Centro Culturale Pubblico Polivalente ente pubblico nato alla fine del 1977.

Il Sistema bibliotecario del Monfalconese venne istituito nel 1983 con i 9 comuni della Sinistra Isonzo: con la sua costituzione si ha un punto di partenza per la riorganizzazione verso obiettivi più avanzati nella promozione e sviluppo delle risorse per un sistema comune.

Il 1997 è stato un anno di svolta per il Sistema bibliotecario che è presente ormai in 23 realtà e fornisce servizi a tutto il territorio dell'ex provincia di Gorizia

Tra i compiti del Sistema vi sono il coordinamento di servizi tra biblioteche aderenti, la formazione del personale, la catalogazione a l'automazione dei servizi, valorizzando il patrimonio posseduto

La gestione del Sistema bibliotecario fa capo al Consorzio Culturale del Monfalconese (CCM) che riunisce le nove amministrazioni comunali del Monfalconese. Dal 2008 ha aderito al CCM anche il Consorzio di Bonifica Pianura Isontina.

Ispirandosi ai principi fondamentali della Costituzione italiana, il Consorzio promuove nel territorio monfalconese lo sviluppo e la tutela della cultura, riconoscendo in essa un elemento essenziale del progresso democratico e civile della società. Ricerca storica, valorizzazione delle culture locali, promozione della lettura e dei servizi bibliotecari, conservazione del patrimonio fotografico sono, fin dalla fondazione, i principali settori di attività del Consorzio. Più recente è l'impegno nel settore della promozione turistica.

Il Sistema bibliotecario si trasforma nel 2017 per dare attuazione alla Legge Regionale n. 23/2015 "Norme regionali in materia di beni culturali" adottandone la Convenzione per la costituzione di un Sistema bibliotecario ed il Regolamento per il funzionamento del Sistema

Sono organi del Sistema bibliotecario

- a) la Conferenza, composta dai Sindaci e dai legali rappresentanti degli Enti gestori delle biblioteche e si riunisce, di regola, almeno due volte l'anno;
- b) il Presidente della Conferenza, eletto dalla medesima a proprio interno;
- c) la Commissione tecnica, composta dai responsabili, o loro delegati, delle biblioteche che fanno parte del Sistema ed è convocata dal Coordinatore per problemi specifici e urgenti o anche su richiesta avanzata da almeno la metà dei responsabili

Alla rete di biblioteche pubbliche dell'Ex provincia di Gorizia sono affidate le seguenti funzioni:

- promuovere la lettura, il libro come strumento indispensabile per la crescita individuale;
- favorire lo sviluppo di capacità nella ricerca di informazioni e stimolare la capacità di senso critico;
- sostenere l'apprendimento permanente di tutti i cittadini e l'uso consapevole e responsabile delle risorse informative/informatiche disponibili.

Per realizzare tali fini il sistema collabora attivamente, oltre che tra le varie biblioteche facenti parte dello stesso, con Associazioni, Enti, Istituzioni pubbliche e Scolastiche, istituzioni private che operano sul territorio in un'ottica di reciproca valorizzazione.

B) Premessa generale

Le Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario biblioGO!

Consorzio Culturale del Monfalconese/Centro sistema (CCM)

Capriva del Friuli (CAP)

Cormòns (COR)

Doberdò del Lago/Doberdob (DOB)

Duino Aurisina/Devin Nabrežina (DUI)

Farra d'Isonzo (FAR)

Fogliano Redipuglia (FOG)

Gradisca d'Isonzo (GRS)

Grado (GRD)

Mariano del Friuli (MAR)

Medea (MED)

Monfalcone (MON)

Moraro (MOR)

Mossa (MOS)

Romans d'Isonzo (ROM)

Ronchi dei Legionari (RON)

Sagrado (SAG)

San Canzian d'Isonzo (SCA)

San Lorenzo Isontino (SLO)

San Pier d'Isonzo (SPI)

Savogna d'Isonzo/Sovodnje ob Soči (SAV)

Staranzano (STA)

Turriaco (TUR)

Villesse (VIL)

si dotano di una Carta dei Servizi di Sistema con l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie agli utenti della rete: la volontà del Sistema bibliotecario è quella infatti di comunicare in modo chiaro i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli, monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

una parte “fissa”, con validità pluriennale, che descrive l’organizzazione del Sistema bibliotecario, ne illustra i principi e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l’accessibilità e la fruizione del patrimonio, su eventuali aggiornamenti;

una parte “mobile”, con validità biennale, composta dalle schede delle biblioteche della rete, dai rilevamenti dei dati statistici, dal regolamento del prestito interbibliotecario locale e le modalità di quello nazionale ed internazionale.

La Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori delle biblioteche: dichiara i principi ispiratori a cui si conforma l’attività delle biblioteche, descrive le modalità di accesso, individua gli standard di qualità adottati; inoltre rende espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi offerti.

La Carta viene pubblicata sul portale <https://www.bibliogo.it>

C) Principi generali

Il Sistema bibliotecario biblioGO! concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli art. 3 e 9 della Costituzione italiana e opera in conformità a quanto disposto dal D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e dalla Legge Regionale n. 23/2015 "Norme regionali in materia di beni culturali"

Il Sistema bibliotecario biblioGO! promuove la lettura, garantisce a tutti i cittadini il diritto di accesso alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dal Manifesto UNESCO / IFLA sulle biblioteche pubbliche, come fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Promuove lo sviluppo della conoscenza in tutte le sue forme, l'aggiornamento culturale e la formazione permanente di tutti cittadini, la conservazione e fruizione del patrimonio culturale.

Il Sistema bibliotecario, di conseguenza, sostiene la formazione, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento, per questo è patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

D) Principi fondamentali

- Uguaglianza, imparzialità
- Continuità ed accessibilità
- Diritto di scelta
- Chiarezza, trasparenza e tutela della privacy
- Partecipazione
- Efficacia, efficienza ed economicità
- Gratuità

1) Uguaglianza, imparzialità

Tutte le persone, senza alcuna limitazione, hanno uguali diritti di accesso ai servizi che sono erogati secondo criteri di imparzialità ed equità senza distinzione di sesso, età, razza, religione, nazionalità, opinione politica, lingua, condizione fisica, sociale o grado d'istruzione.

2) Continuità ed accessibilità

Il Sistema bibliotecario biblioGO! opera per promuovere un concetto di cultura inclusiva e accessibile a tutti perché le biblioteche sono luoghi di coesione sociale ed inclusione, impegnate a combattere pregiudizi, ridurre emarginazione, isolamento e disagio sociale, stimolare il confronto nel rispetto delle diversità.

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità. L'accesso ai servizi e la loro fruizione sono garantiti a tutti.

Eventuali interruzioni del servizio saranno tempestivamente comunicate con ogni mezzo teso ad arrecare agli utenti il minor danno possibile.

Gli orari di apertura devono essere ampi ed adeguati alle esigenze della comunità servita. Ogni eventuale variazione di orario verrà tempestivamente comunicata.

Le biblioteche aderenti al Sistema si impegnano inoltre, tramite i propri uffici competenti, all'eliminazione delle barriere architettoniche che ostacolano l'erogazione dei servizi.

3) Diritto di scelta

Le raccolte comprendono, compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate, tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto che riflettano gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, valorizzando il patrimonio locale, lo sviluppo culturale, il confronto fra tradizioni culturali diverse ed il diritto allo studio.

La cooperazione è strumento indispensabile per garantire la pluralità dei servizi, in quanto ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati, ed è un'opportunità da perseguire per il miglioramento competitivo dell'offerta.

4) Chiarezza, trasparenza e tutela della privacy

Le biblioteche del Sistema bibliotecario biblioGO! tutelano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati nel rispetto delle normative vigenti (rif.ti normativi da predisporre in allegato)

5) Partecipazione

Il Sistema bibliotecario biblioGO! persegue per il suo funzionamento dei criteri di efficienza ed efficacia, organizzando le sue risorse per conseguire un risultato migliore ed adeguato in base ai bisogni degli utenti.

Proprio per questo la partecipazione, la collaborazione degli utenti, singoli o gruppi, risultano fondamentali per il miglioramento dei servizi erogati. Gli utenti possono inoltrare suggerimenti d'acquisto, richieste, osservazioni, reclami, proposte.

Il Sistema bibliotecario effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

6) Efficacia, efficienza ed economicità

Le Biblioteche aderenti al Sistema si impegnano ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficacia (conseguendo i risultati prefissati) ed efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati).

La cooperazione interbibliotecaria consente rilevanti miglioramenti del livello delle prestazioni fornite. La misurazione e la verifica dei risultati viene attuata e portata a conoscenza del pubblico annualmente. Vengono perseguiti standard professionali di servizio ed obiettivi di qualità, in particolare quelli approvati dalla Regione Friuli Venezia Giulia ("Obiettivi standard dinamici" 13.11.2008).

I bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati per adeguare alle esigenze i servizi offerti.

In un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto fra utente e servizio, ad ottimizzare i risultati, a contenere i costi.

Le Biblioteche del Sistema si impegnano a predisporre adeguate istruzioni all'uso dei servizi bibliotecari che assicurino la piena informazione sui servizi stessi e la loro modalità di erogazione.

7) Gratuità

L'accesso alle biblioteche, il prestito e la consultazione in sede e la partecipazione alle manifestazioni culturali organizzate dal Sistema bibliotecario biblioGO! sono gratuiti (salvo casi specifici).

Il prestito inter-bibliotecario locale è gratuito.

Il servizio di prestito con altre biblioteche regionali/nazionali/internazionali prevede un rimborso

Possono essere previste delle tariffe a carico degli utenti per servizi specifici, erogati sulla base di accordi con terze parti che prevedono il rimborso del costo di spese intercorse o materiali di consumo.

E) I Servizi offerti

Nelle biblioteche del Sistema è possibile leggere libri o giornali, prendere in prestito volumi, **materiale multimediale**, navigare in Internet, fruire di laboratori linguistici e informatici, partecipare ad eventi culturali. Fornire informazioni e consulenze qualificate è un aspetto fondamentale dei servizi bibliotecari e il personale è sempre a disposizione per suggerimenti ed aiuti. L'aggiornamento del patrimonio librario, multimediale ed informatico è uno dei punti fermi, così come la predisposizione di sedi sempre più adeguate e confortevoli. Le biblioteche sono inoltre punti di riferimento per la conservazione e la valorizzazione della memoria storica del territorio

Il personale

I bibliotecari ed il personale delle biblioteche operano in piena autonomia professionale, in base ai principi di deontologia professionale e agli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare, secondo lo schema organizzativo previsto dal regolamento di ciascuna Biblioteca.

Per quanto riguarda la presenza di altre figure operanti a vario titolo nelle biblioteche, il Sistema si attiene alle "Linee di indirizzo per il personale di supporto ai bibliotecari", documento a cura dell'Osservatorio Lavoro e Professione dell'Associazione Italiana Biblioteche.

E' compito e cura dell'Ufficio Centro sistema seguire la formazione e l'aggiornamento del personale operante nelle biblioteche, a supporto di quella erogata dalla Regione Friuli Venezia Giulia che si occupa della formazione del personale, secondo la L.R. 23/2015.

I servizi

Il Sistema bibliotecario e le biblioteche aderenti offrono i seguenti servizi:

- accesso;
- iscrizione e tessera;
- informazione e orientamento;
- consultazione e lettura in sede;
- catalogo e servizi on-line;
- biblioteca digitale (MLOL);
- prestito;
- prenotazione
- fornitura di documenti;
- wifi e/o navigazione internet con postazioni*;
- riproduzione di documenti*;
- emeroteca / servizio periodici*;
- visite e attività di promozione a libera utenza e per gruppi*.

* Questi servizi sono assicurati da alcune biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario

Per i servizi online è necessario essere iscritti al Sistema bibliotecario ed aver ritirato la propria password.

L'iscrizione al Sistema Bibliotecario è gratuita, aperta a tutti.

L'iscrizione può essere effettuata in tutte le biblioteche del Sistema presentando un documento di identità. I minori devono essere iscritti dal genitore o da chi ne fa le veci.

I dati obbligatori da comunicare, senza i quali l'iscrizione non può essere perfezionata sono:

- nome e cognome
- data e luogo di nascita
- residenza
- codice fiscale
- recapito (telefono e/o cell e/o mail)

Per facilitare le comunicazioni, gli iscritti si impegnano a comunicare ogni variazione dei dati forniti al momento dell'iscrizione.

L'iscrizione dà diritto a ricevere credenziali personali per l'accesso ad alcuni servizi online.

L'iscritto è responsabile delle proprie credenziali di iscrizione e del suo impiego.

E' perciò importante segnalare tempestivamente alla biblioteca lo smarrimento o il furto dei propri documenti identificativi, per evitarne l'uso non autorizzato.

L'iscrizione autorizza il Sistema bibliotecario e le singole biblioteche all'invio, ai recapiti comunicati dall'utente, di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi, promemoria, solleciti e altre comunicazioni.

L'orientamento, le **informazioni** e le **consulenze** vengono fornite in tutte le biblioteche del Sistema e riguardano:

- l'uso della biblioteca e dei suoi servizi;
- la ricerca a catalogo di documenti posseduti del sistema o reperiti presso altre biblioteche;
- l'uso di strumenti informativi e bibliografici;
- la ricerca di informazioni, in base a quanto disponibile nel patrimonio oppure online;
- conoscere e trasmettere indirizzi, iniziative e attività delle biblioteche del territorio.

Per richieste puntuali di informazioni, che richiedano risposte e ricerche più approfondite è possibile inviare una email a qualsiasi biblioteca del Sistema oppure contattarla telefonicamente.

Ogni biblioteca offre assistenza alla ricerca e informazioni bibliografiche quali:

- informazioni su opere e sulle collezioni del sistema;
- aiuto nell'individuare i documenti non trovati a catalogo;

- notizie su attività e servizi delle biblioteche e istruzioni sull'uso delle risorse;
- reperimento dati biografici e bibliografici, notizie e date di storia locale;
- aiuto nel reperire articoli e testi di legge;
- richiedere brevi bibliografie a tema, indicazioni per ricerche e consigli di lettura;
- ricevere un primo orientamento sui servizi o manifestazioni culturali.

Consultazione e prestito

In base alle modalità previste dal Regolamento di prestito, allegato alla presente Carta, le Biblioteche del Sistema garantiscono la consultazione ed il prestito del materiale librario e documentario, dei periodici e del materiale multimediale, agli utenti iscritti al prestito. L'iscrizione effettuata presso una qualsiasi biblioteca del Sistema è valida anche in tutte le altre biblioteche

Prestito interbibliotecario locale

La presenza del catalogo collettivo del Sistema ha permesso di realizzare il servizio di prestito interbibliotecario. L'uso di un automezzo consente di ricevere in pochi giorni e presso la biblioteca che si frequenta abitualmente, i libri di altre biblioteche del Sistema. Allo stesso modo si possono restituire in qualsiasi biblioteca del Sistema i libri ricevuti in prestito. Il servizio è gratuito

Interprestito nazionale ed internazionale (ILL) e fornitura documenti (DD)

Tutte le opere ammesse al prestito possono essere prestate a biblioteche esterne al Sistema, è possibile inoltre richiedere articoli o parti di libri sempre secondo quanto previsto dalla normativa sul Diritto d'Autore. Il materiale multimediale è escluso dal prestito interbibliotecario

Tutti gli utenti iscritti hanno la possibilità di richiedere opere possedute da biblioteche esterne al Sistema. Il servizio può essere richiesto a condizione che il materiale non sia già presente nelle collezioni del Sistema bibliotecario.

La durata del prestito è soggetta alle condizioni dettate dalla biblioteca proprietaria.

L'utente in questo caso dovrà farsi carico delle spese/costi di spedizione ed eventualmente di altri addebiti dettati dalla biblioteca proprietaria. Nel caso in cui ci si possa avvalere di regime di reciprocità gratuita, all'utente sarà addebitato il solo costo di spedizione

I tempi per l'arrivo del documento, che dipendono da fattori quali la velocità di risposta delle biblioteche prestanti e l'efficienza dei servizi postali, sono variabili.

E' attivo inoltre un servizio di fornitura documenti (DD document delivery) - le cui tariffe vengono stabilite dall'Ufficio Centro sistema - nel rispetto della normativa vigente in materia di riproduzione del materiale bibliografico e di tutela del diritto d'autore, ai sensi della L. 633/1941 e successive modificazioni ed integrazioni.

“Scambio-libri”-”Passalibro” (Bookcrossing)

Negli spazi delle biblioteche sono predisposti degli angoli allestiti in cui poter trovare libri a disposizione in distribuzione gratuita.

Riproduzioni (fotocopie e scansioni)

Le opere possedute dal Sistema bibliotecario biblioGO! possono essere fotocopiate esclusivamente per uso personale e nei limiti previsti dalla legge (art 68 L. 633/1941). Il servizio è a pagamento.

Sono escluse: opere antiche, rare e di pregio, opere di grande formato, o con rilegatura particolare, opere in precaria condizione fisica, manoscritti, tavole.

La riproduzione digitale è attiva in alcune biblioteche.

Servizi online di biblioGO!

Il portale su <https://www.bibliogo.it/> garantisce l'accesso al **catalogo** e ai servizi online, informa su sedi, orari, iniziative, progetti, procedure, tariffe e sulle iniziative culturali organizzate dal Sistema e da ogni singola biblioteca.

Attraverso il catalogo online è possibile verificare se un'opera è presente nelle raccolte del Sistema e di verificarne la disponibilità. Al momento dell'iscrizione ogni utente riceve dei codici personali (credenziali) che gli consentono di accedere alla propria area personale del "MyDiscovery" che offre la possibilità di prenotare materiale, effettuare proroghe del prestito in corso, effettuare download di ebook.

Ecco cosa si può fare direttamente:

- Controllare tutti i prestiti registrati a proprio nome
- Richiedere in prestito un libro o qualsiasi altro materiale selezionando la sede di ritiro
- Rinnovare i prestiti (fino ad un massimo di 2 volte in caso in cui non ci siano altre prenotazioni)
- Prenotare dei libri/documenti/film in prestito
- Aggiornare la password e i dati personali
- Creare scaffali virtuali personali, in cui raccogliere le informazioni su documenti che interessano
- Delineare il profilo segnalando interessi di lettura
- Proporre acquisti
- Commentare e votare i libri/documenti/film

La password viene consegnata ai nuovi iscritti al momento dell'iscrizione; gli utenti già iscritti devono invece aggiornare i propri dati e ritirare di persona la propria password presso la biblioteca di iscrizione. Per utilizzare i Servizi on line da Internet è inoltre necessario avere indicato un indirizzo di posta elettronica nel campo "E-mail" del proprio Profilo Utente.

Per risolvere i problemi nell'uso dei Servizi on line, si può inviare una mail a sistema@ccm.it

Comunicazione

Il Sistema bibliotecario biblioGO! comunica attraverso diversi canali:

- portale web;
- canali social;
- newsletter;
- materiale a stampa per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare varie attività, iniziative, rassegne, ecc.

Il personale bibliotecario è sempre disponibile per informazioni e modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dal Sistema Bibliotecario

F) Attività culturali e promozione della lettura

Il Sistema bibliotecario si impegna nelle politiche di promozione del libro e della lettura, favorendo ed incentivando la passione per la lettura, la lettura ad alta voce, infatti tutte le biblioteche che lo costituiscono promuovono iniziative volte alla diffusione della lettura, organizzano attività che coinvolgano le scuole di ogni ordine e grado e la libera utenza, propongono una ricca offerta di iniziative indirizzate a tutte le varie fasce di età da coinvolgere.

Tutte queste attività sono il frutto di sinergie e collaborazioni con vari Enti pubblici e privati, con le associazioni e i lettori volontari.

G) Raccolte

Le raccolte documentarie presenti nelle varie biblioteche del Sistema bibliotecario o quelle accessibili online, sono gestite come una sola grande biblioteca e comprendono:

- libri in italiano e altre lingue, sia per adulti che per bambini e ragazzi;
- audiolibri;
- quotidiani e riviste nazionali e internazionali;
- audiovisivi: dvd, cd;
- risorse elettroniche;
- partiture e spartiti musicali;
- libri in linguaggio CAA, libri a grandi caratteri e altri materiali per persone con specifiche difficoltà di lettura.

Fra le sezioni speciali si segnalano:

- Fondo Biagio Marin – Biblioteca civica di Grado
- Fondo Zinco – Biblioteca comunale di Cormòns
- Fondo Bianchi, Fondo Cumpeta e Fondo Sangiglio – Biblioteca del CCM

Oltre alle collezioni presenti presso le varie sedi si segnala il servizio di MediaLibraryOnLine MLOL per:

- il prestito di eBook locali (messi a disposizione da biblioGO!) scaricabili su dispositivi quali eBook reader, tablet, smartphone, PC;
- l'interprestito bibliotecario di eBook (messi a disposizione da altri Sistemi bibliotecari aderenti a MLOL) scaricabili su dispositivi quali eBook reader, tablet, smartphone, PC;
- la lettura e la consultazione in linea e il download dei contenuti OPEN
- l'ascolto in streaming di migliaia di brani musicali OPEN

Acquisti

Vengono effettuati nei limiti delle risorse disponibili a bilancio dei singoli enti di appartenenza delle biblioteche e gli acquisti vengono diversificati in base alle specificità delle raccolte e degli interessi dell'utenza: gli iscritti possono contribuire allo sviluppo delle raccolte suggerendo gli acquisti di documenti che non siano già presenti nelle raccolte ma che possono essere acquistati compatibilmente con le risorse disponibili, la reperibilità sul mercato editoriale e le finalità del servizio.

Revisione e scarto

Allo scopo di mantenere la raccolta documentaria aggiornata in coerenza con le proprie finalità, il Sistema Bibliotecario adotta procedure condivise basate su criteri che tengono conto dell'aggiornamento dei contenuti informativi, dello stato di conservazione e della data di pubblicazione, del contenuto di particolare interesse storico e documentario locale, della frequenza con cui le opere sono richieste in consultazione o in prestito, del numero di copie presenti nel Sistema dello stesso titolo.

La revisione periodica può portare allo scarto di alcune opere secondo i criteri succitati e secondo gli indirizzi approvati in proposito dalle Giunte Comunali dei singoli Enti di appartenenza. Per alcune raccolte si può operare di concerto con la Direzione dell'ERPAC Ente regionale patrimonio culturale della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia

Donazioni

Le donazioni sono regolamentate da apposite **Linee guida adottate dal Sistema bibliotecario**

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 arricchiscono e integrano le collezioni già presenti o servono 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.

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

H) Standard di qualità delle biblioteche

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Sistema bibliotecario ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard di qualità si intende un indicatore concreto e misurabile in grado di valutare i servizi offerti dalle singole Biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario, in modo da garantire un livello qualitativo più alto possibile; il livello di qualità può variare nel tempo ed le Biblioteche si impegnano a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti, attraverso le schede mobili della presente carta.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, ogni Biblioteca lo indicherà e, per i servizi per cui è previsto un indennizzo, gli/le utenti potranno presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo

I) Diritti degli utenti

L'utente ha libero accesso alle sedi delle biblioteche del Sistema bibliotecario, può usufruire dei servizi offerti al pubblico e ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali. In tutte le biblioteche è esposta l'informativa prevista dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed è disponibile il testo del "Regolamento generale per la protezione dei dati" EU 2016/679, relativo alla protezione dei dati personali delle persone fisiche in vigore dal 25 maggio 2018.

In particolare ogni utente ha diritto a:

- ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate sulle collezioni e sulle attività tramite le singole biblioteche, il portale web, la comunità social, la newsletter, gli stampati distribuiti nelle biblioteche e in sedi pubbliche del territorio.
- trovare assistenza alla ricerca e alle informazioni bibliografiche sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online;
- richiedere brevi bibliografie a tema, indicazioni per ricerche e consigli di lettura;
- ricevere in prestito i documenti in buono stato, puliti e correttamente conservati;
- poter usufruire di documenti aggiornati nel contenuto;
- trovare gli spazi della biblioteca accoglienti e confortevoli, puliti e curati;
- poter usufruire di spazi per la consultazione in sede;
- ricevere un primo orientamento sulle manifestazioni culturali;
- poter usufruire di postazioni che consentano l'accesso gratuito alla rete Internet per fini di studio, ricerca e documentazione secondo tempi e modalità stabiliti da ciascuna biblioteca.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni e la tutela dei dati personali in base alla normativa vigente.

Reclami e segnalazioni

Gli utenti hanno diritto di presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti inerenti l'inosservanza degli impegni assunti nella Carta dei servizi dal Sistema bibliotecario o per eventuali disservizi riscontrati

Si intende:

segnalazione: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta, allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere consegnati al bancone del prestito in ciascuna delle biblioteche del Sistema, inviati per posta ordinaria alle singole biblioteche o inviate via mail.

Non saranno presi in considerazione reclami o segnalazioni anonime.

Entro 30 giorni dal reclamo o segnalazione, il cittadino deve essere informato dell'esito.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni e la tutela dei dati personali in base alla normativa vigente.

Doveri degli utenti

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori delle biblioteche e ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione.

In particolare ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e gli altri utenti, rispettare le regole stabilite dai servizi del Sistema, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite laddove previste;
- osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone;
- trattare i documenti, gli arredi, le apparecchiature con cura e segnalare al personale eventuali danni causati involontariamente;
- non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui e rendere silenziosa la suoneria del cellulare;
- qualora fosse predisposta nella sede una bacheca per piccoli annunci, rivolgersi ai bibliotecari per ottenere l'autorizzazione e conoscere le modalità di pubblicazione del proprio annuncio, fermo restando che si tratta di un servizio di cortesia pensato per favorire i contatti per piccoli scambi, di interesse per la comunità degli studenti o dei residenti della zona;
- i genitori e gli accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini e dei ragazzi sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo ad altri frequentatori e non compiano azioni pericolose per sé e per gli altri;
- il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini, ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto di queste norme e di allontanare chi non le osserva; è consentito far consumare ai bambini bevande e merende solo negli spazi a ciò adibiti, se esistenti;
- i proprietari/detentori degli animali devono assicurarsi che i medesimi non arrechino disturbo o danno ad altri; va rispettato l'obbligo del guinzaglio per i cani al seguito, ad eccezione dei cani di piccola taglia, che possono essere tenuti in braccio o in borsa;
- indossare un abbigliamento decoroso e non maleodorante e presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone;
- non è consentito l'ingresso in Biblioteca con monopattini e *similaria*.

Il personale della Biblioteca ha la responsabilità esclusiva di far rispettare le norme di comportamento previste. La mancata osservanza delle norme di comportamento o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni indicate può comportare, in ragione della gravità, l'allontanamento immediato dalla biblioteca, disposto dal personale della biblioteca e comunicato verbalmente all'interessato, anche con il supporto della forza pubblica se necessario.

GLI STANDARD DI QUALITA' DELLA BIBLIOTECA DI.....

Servizio offerto	Descrizione	Standard di qualità/tempistica	Obiettivo	Indennizzo
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito	Massimo entro 15 minuti	100%	Previsto
Prestito locale	Reperibilità del documento presente in biblioteca di o comunicazione della non disponibilità dello stesso	Entro 15 minuti	95%	Previsto
	Ricerca di singolo documento presente o comunicazione della eventuale reperibilità in altre sedi se non presente in biblioteca	Immediato	100%	
Prestito interbibliotecario di Sistema	Ricerca in catalogo ed invio richiesta ad altra biblioteca	Immediata	100%	
	Tempo trascorso tra la richiesta ed il ricevimento del documento dall'altra biblioteca	10 gg (tempistica legata ai tempi di lavorazione delle singole biblioteche ed al circuito del prestito)	80%	
	Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra biblioteca ed invio del documento	Entro 10 gg	95%	
	Periodo di tempo entro il quale il lettore viene avvisato della disponibilità del documento	Entro 24 h (salvo cause imputabili al sw e/o connessione)	95%	
Consultazione in sede	Consultazione autonoma del catalogo elettronico	Accessibilità immediata	95%	Non previsto
		n.	100%	

	Posti a sedere per la lettura e lo studio			Non previsto
	Numero di quotidiani garantiti nel giorno di uscita o distribuzione	tutti	100%	Non previsto
Consulenza bibliografica e quick reference	Ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi online, di banche dati e localizzazione del documento	Immediata fino ad un max di n. documenti	95%	Non previsto
Reference avanzato	Ricerche di particolare complessità, specialistiche e legislative tramite utilizzo di banche dati specialistiche	Max 5 gg. lavorativi	95%	Non previsto
Reference online	Servizio di consulenza bibliografica tramite posta elettronica con ricerca e localizzazione dei documenti dal ricevimento della richiesta	Max 5 gg. lavorativi	95%	Non previsto
Elaborazioni bibliografiche	Elaborazione di bibliografie tematiche o costruzione di percorsi di lettura con eventuale fornitura di documenti previa specifica richiesta	Max 10 gg lavorativi	95%	Non previsto
Fotoriproduzione	Servizio di riproduzione in base alla normativa vigente, fino ad un max di 5 pagine; per richieste superiori, si rimanda al reference avanzato	Immediato	95%	Non previsto
Servizio di informazioni di comunità, del territorio	Servizio di prima informazione	Immediato	95%	Non previsto

Organizzazioni di iniziative ed eventi culturali	n. di attività di promozione della lettura e della conoscenza del territorio, organizzate annualmente, quali: presentazioni di libri/incontro con gli autori; rassegne a tema, conferenze, letture animate, visite guidate, ecc.	Almeno n. di cui n. relative alla sezione ragazzi		Non previsto
Informazioni inerenti il servizio		Percentuali di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 30 gg. Di calendario	100%	Previsto