

Carta dei servizi della Biblioteca Civica di Ormea

La Carta dei servizi della Biblioteca civica di Ormea rappresenta l'impegno scritto con tutti/e i cittadini/cittadine attraverso il quale la Biblioteca dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi.

La Biblioteca si ispira ai principi del **Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche**.

Essa si propone come uno strumento per interpretare il tempo presente ed i bisogni della società:

un servizio che vuole contribuire allo sviluppo di una città che guarda al futuro e insieme testimonia la storia della comunità. Agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo.

La Biblioteca contribuisce all'attuazione del diritto allo studio, all'educazione permanente, alla coesione e integrazione sociale.

L'erogazione dei servizi bibliotecari si conforma anche ai principi di: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia** indicati dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 che ha fissato i principi per l'erogazione dei servizi pubblici da parte delle pubbliche amministrazioni.

Principi fondamentali:

➤ Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di eguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

➤ Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono tempestivamente comunicati tramite avvisi nella sede, sito web, piattaforme social e tutti gli altri canali di comunicazione attivi. Vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

➤ Collezioni e servizi per la comunità

Le raccolte comprendono le diverse forme di documentazione disponibili, contribuendo al diritto allo studio, alla educazione permanente e alla promozione della lettura. I documenti delle collezioni della Biblioteca si propongono di garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per aiutare la formazione di opinioni critiche libere da pregiudizi.

➤ Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca è un luogo di accoglienza e condivisione, essa promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste e reclami, collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali, sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra gli utenti.

➤ Efficacia ed efficienza

La Biblioteca si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe fissate dalla Giunta comunale, i servizi aggiuntivi come la riproduzione in fotocopia del patrimonio della Biblioteca, da svolgersi nel rispetto delle norme sul diritto d'autore e della salvaguardia del materiale. Sono a carico degli utenti anche gli eventuali costi di iscrizione ai corsi organizzati dalla Biblioteca anche in collaborazione con altri soggetti.

La Biblioteca richiede il risarcimento in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale preso in prestito o consultato in sede, in tali casi l'utente è tenuto ad acquistare una copia identica della pubblicazione oppure un esemplare di altra edizione della stessa opera, di valore venale non inferiore.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti;
- divulgazione dei principali servizi offerti;
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni attuali e impegno al miglioramento.

E' possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca; il testo è inoltre accessibile sul sito web del Comune.

La Biblioteca Comunale di Ormea ha aderito al Sistema Bibliotecario Monregalese.

L'adesione alla rete ha permesso di migliorare i servizi on-line legati alla consultazione del catalogo, alla promozione della lettura e consentendo agli utenti di accedere direttamente a funzioni di ricerca e di richiesta servizi legati al catalogo.

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione

La Biblioteca Comunale di Ormea è una Biblioteca di pubblica lettura. Istituita nel 1981, si trova in Via Roma 3 al secondo piano del Palazzo delle Meridiane.

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere negli spazi della Biblioteca.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli.

Biblioteca in cifre

- 150 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- 12 posti a sedere per consultazione, lettura o studio

Le sezioni della Biblioteca

- Ragazzi e Bambini
- Locale
- Saggistica
- Narrativa

Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri.

I libri sono collocati a scaffale aperto organizzati per materia (secondo la **Classificazione Decimale Dewey**) e sono direttamente accessibili al pubblico.

Alla data della presente Carta dei servizi, la Biblioteca mette a disposizione dei suoi utenti circa 12.000 volumi a stampa.

La Biblioteca accetta documenti in dono da parte di enti o cittadini. La biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri soggetti.

I nostri servizi

Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della biblioteca e dei suoi servizi	Minimo 4 ore
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza durante l'orario di apertura
Iscrizione	Necessaria per accedere al servizio di prestito. Per i minori di anni 14 il modulo va compilato dal genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale	Massimo 30 minuti
Prestito locale	Libri di narrativa e saggistica: durata del prestito quantità documenti	30 giorni 3 volumi è consentito il rinnovo per un altro periodo dallo scadere del termine, purché altri utenti non abbiano fatto richiesta della medesima pubblicazione
Consultazione, lettura e studio in sede	Consultazione del patrimonio bibliografico e documentario Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	Immediata, accesso libero 12 posti
Disponibilità documenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti	Massimo 30 minuti
Consulenza bibliografica	Ricerca assistita tramite l'utilizzo di cataloghi locali e remoti, di banche dati e localizzazione del documento	Massimo 30 minuti
Riproduzione e stampa documenti	Servizio a pagamento. Si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla biblioteca. Si rende noto che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili.	Le tariffe vengono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale

Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca Comunale di Ormea si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo ed a curarne l'aggiornamento
- rispettare leggi, norme e regolamenti
- monitorare i servizi
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
- curare la preparazione del personale
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.

La Biblioteca è aperta a tutti

Chiunque può accedere agli spazi e alle sale della Biblioteca. I bambini di età inferiore ai 6 anni possono accedere sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni.

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

Oggetti personali

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio. La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti. Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

Cibi e bevande

Non è consentito consumare cibi e bevande.

Gli animali in biblioteca

L'accesso è limitato all'atrio e alla zona accoglienza purché tenuti al guinzaglio o in braccio e a condizione che il proprietario si prenda cura di non causare disturbo o danni.

Uso dei telefoni cellulari

E' consentito l'utilizzo del cellulare purché non arrechi disturbo agli altri utenti.

Forme di partecipazione

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico.

E' possibile aderire al progetto di "volontariato civico" denominato "Ormea – Storia e memoria" per collaborare nelle attività della biblioteca.

Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta, a mano presso l'ufficio protocollo del Comune di Ormea, via posta ordinaria all'indirizzo del Comune di Ormea Via Teco 1 – 12078 Ormea CN, e-mail all'indirizzo: protocollo@comune.ormea.cn.it.

Al reclamo verrà data risposta nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni dal ricevimento. Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

I diritti e i doveri dell'utente

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dai regolamenti che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.

- **Diritto alla tutela della propria persona.** Ogni utente ha diritto a essere informato sul trattamento dei dati personali e alla riservatezza delle ricerche effettuate. L'informativa sul trattamento dei dati personali (ex art.13, Regolamento 2016/679/UE – GDPR) è scaricabile dal sito www.comune.ormea.cn.it
- **Diritto di essere informato.** La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.
- **Diritto all'accesso ai servizi.** Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.
- **Diritto alla continuità del servizio.** È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.
- **Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca.** Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.
- **Diritto di proporre suggerimenti.** Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.
- **Diritto di segnalare non conformità o disservizi.** Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta.
- **Dovere del rispetto per l'istituzione.** L'utente è tenuto al rispetto delle norme e del regolamento della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato, regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).
- **Dovere del rispetto verso gli altri utenti.** Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.
- **Dovere del rispetto per il patrimonio librario e documentale della biblioteca.** I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.
- **Dovere dell'utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi.** Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca dev'essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti.

Orari e modalità d'accesso

L'orario di apertura della biblioteca è apposto all'ingresso dell'edificio, pubblicato sul sito internet del Comune di Ormea www.comune.ormea.cn.it e sulle pagine social. Il numero di ore di apertura è stabilito in base al personale a disposizione.

La Biblioteca si trova sulla via principale del paese, poco lontano dalla sede municipale. E' ospitata al secondo piano del Palazzo delle Meridiane. Dall'ingresso centrale si accede ai locali con le scale, mentre dall'ingresso laterale è possibile accedere con l'ascensore.

INDIRIZZO: Biblioteca civica di Ormea – Palazzo delle Meridiane, Via Roma 3, secondo piano – 12078 Ormea (CN) e-mail protocollo@comune.ormea.cn.it