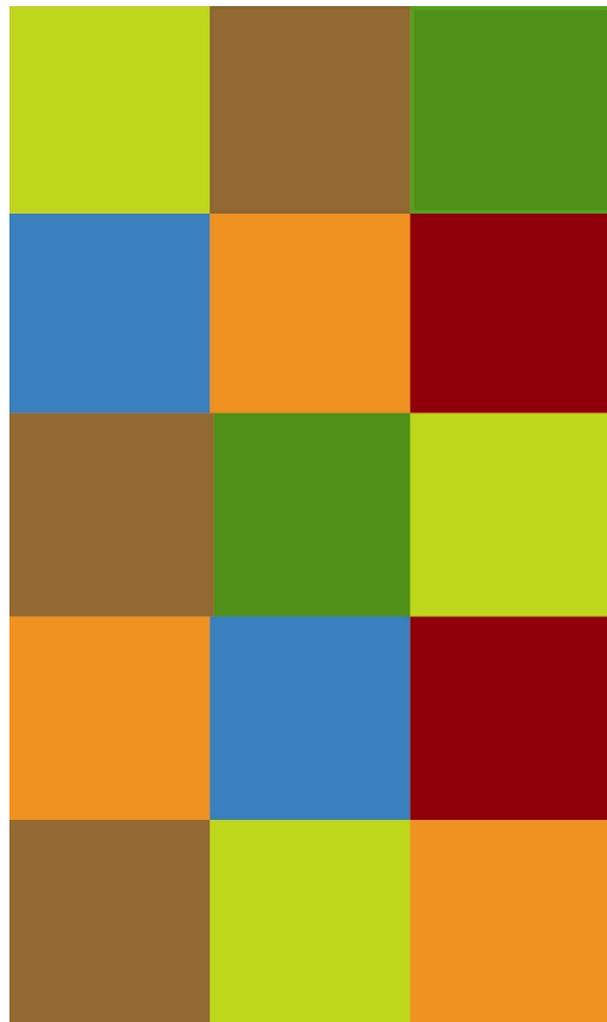




SISTEMA BIBLIOTECARIO



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

1.	PREMESSA	4
1.1	Visione	4
1.2	Missione.....	4
1.3	Principi fondamentali	5
1.4	Organizzazione, strutture, personale e utenti.....	6
1.4.1	Le strutture	6
1.4.2	Il personale	6
1.4.3	Gli utenti	6
1.5	Principi generali di erogazione dei servizi	6
2.	I NOSTRI SERVIZI	8
2.1	Accesso alle biblioteche e ai servizi.....	8
2.2	Orari al pubblico	8
2.3	Servizio di consultazione, lettura e studio in sede	9
2.4.1	Informazione bibliografica.....	9
2.4.2	Catalogo delle biblioteche del Sistema	9
2.4.3	Orientamento, assistenza e istruzione	10
3.	IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	13
3.1	Comportamento degli utenti.....	13
3.2	Informazione agli utenti	13
3.3	Forme di partecipazione degli utenti	13
3.4	Diritti degli utenti	14
3.4.1	Diritto alla riservatezza.....	14

3.4.2	Reclami	14
3.4.3	Contenzioso	14
4.	OBBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	15
4.1	Cooperazione.....	15
4.2	Valutazione dei servizi	15

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi bibliotecari allo scopo di favorire e rafforzare le interrelazioni tra le Biblioteche del Sistema Làdiris e la propria utenza. Costituisce, pertanto, un impegno per garantire il diritto al miglior servizio ottenibile, e rappresenta uno strumento per recepire i suggerimenti, nonché un'occasione per il miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione del Sistema bibliotecario.

La Carta dei Servizi, aggiornata nel tempo, viene resa disponibile e adeguatamente segnalata presso le singole biblioteche e nel sito web del Sistema bibliotecario all'indirizzo <http://www.ladiris.it>.

Il personale e l'utenza del Sistema bibliotecario sono tenuti a conoscerla e a rispettarla.

La Carta dei Servizi si ispira alle seguenti fonti:

- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.01.94
- DL 163/95 "Schemi carte dei servizi"
- Riforma controlli nelle P.A. – D. Lgs. 286/1999 – art. 11
- Testo unico Enti locali – D. Lgs. 267/2000 - art. 112
- Codice Beni Culturali e del paesaggio D. L.vo 22.1.2004, n. 42 – art. 111 "Principi di valorizzazione"; art. 114 "Livelli di qualità della valorizzazione"; art. 115 "Forme di gestione"
- Regione Sardegna – Piano regionale per i Beni Culturali, gli Istituti e i Luoghi della Cultura 2008-2010, punto 12.10
- Regolamenti delle singole biblioteche del Sistema Bibliotecario Làdiris.

1.1 Visione

Essere il punto di riferimento per soddisfare le esigenze informative dell'utenza del Sistema attraverso una rete coordinata di servizi di *back office* e *front office* che perseguono la stessa missione attraverso obiettivi comuni e specifici per ciascun servizio.

1.2 Missione

Il Sistema Bibliotecario Làdiris nel suo insieme e le singole biblioteche che ne fanno parte si impegnano a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. Inoltre si propone il sostegno della formazione per tutto l'arco della vita, e di costituire un punto di riferimento per le diversità culturali, contribuendo inoltre ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Particolare attenzione si rivolge ai servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento proponendosi, liberamente e gratuitamente, come patrimonio della comunità.

1.3 Principi fondamentali

- *Eguaglianza di diritti*

L'accesso alle biblioteche del Sistema è garantito a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

- *Continuità e regolarità dei servizi*

Ogni biblioteca offre servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura e comunica preventivamente eventuali periodi di sospensione del servizio. Gli utenti accedono ai servizi di ciascuna biblioteca anche attraverso telefono, fax o posta elettronica.

- *Efficienza ed efficacia*

Il Sistema Làdiris ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere migliori risultati) e di efficacia (ottenendo risultati adeguati ai bisogni dell'utenza). Si impegna a sviluppare forme sistematiche di monitoraggio dei bisogni e di elevare quantità e qualità dei servizi forniti, anche attraverso la fissazione di standard obiettivo. Attuerà forme di misurazione e di verifica dei risultati che saranno portate a conoscenza del pubblico. Non farà riferimento solo all'utenza reale ma anche all'utenza potenziale, intervenendo attivamente nel determinare le caratteristiche del proprio pubblico, attraverso strumenti di incentivazione di promozione della lettura e dei servizi, di marketing e di pianificazione. La comunicazione sarà improntata a chiarezza e trasparenza. La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

- *Deontologia professionale, diritti e doveri di personale ed utenti*

Il personale opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e si impegna a seguire le richieste degli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Agli utenti si richiede l'iscrizione gratuita alla biblioteca per l'accesso ai servizi e il deposito di borse e/o oggetti ingombranti, ma soprattutto l'osservanza di alcune regole basilari: comportamenti corretti verso il personale e gli altri utenti, rispetto dell'integrità dei documenti nonché delle strutture e attrezzature e dell'attività di studio e lavoro degli altri utenti. Inoltre la Carta Servizi rappresenta un patto tra personale e utenza per cui entrambe le parti maturano diritti e doveri conseguenti.

- *Partecipazione e trasparenza*

L'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. Il Sistema Làdiris 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. Le singole biblioteche costituenti il Sistema, garantiscono la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Tutte le persone, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua o condizione sociale, possono richiedere l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica.

1.4 Organizzazione, strutture, personale e utenti

I servizi bibliotecari del sistema Làdiris costituiscono un insieme integrato e coordinato che opera per fornire servizi i più efficaci ed efficienti possibile, in riferimento alla propria Missione.

1.4.1 Le strutture

Nel Sistema bibliotecario i servizi sono erogati da:

- Sistema Bibliotecario Urbano di Selargius;
- Sistema Bibliotecario Urbano di Quartu Sant'Elena;
- Biblioteca Comunale di Quartucciu.

Altre strutture possono nel corso del tempo entrare a far parte del Sistema, secondo la convenzione dello stesso.

Il Comune di Selargius è Centro Sistema.

1.4.2 Il personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti, adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (l'Associazione Italiana Biblioteche, AIB), e internazionali (International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal funzionario responsabile del servizio.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Ciascuna biblioteca del Sistema si può avvalere di tirocinanti e/o di stagisti e di personale inserito nell'ambito dei progetti di volontariato civile.

1.4.3 Gli utenti

Sono utenti del Sistema bibliotecario

- tutti gli/le utenti delle singole biblioteche del sistema, secondo i propri regolamenti;
- tutte le biblioteche SBN, attraverso il prestito interbibliotecario, secondo le modalità definite dagli uffici preposti della Regione Autonoma Sardegna.

1.5 Principi generali di erogazione dei servizi

Le strutture e il personale del Sistema bibliotecario Làdiris si impegnano a:

- erogare i servizi nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, della massima disponibilità e collaborazione e della semplificazione delle procedure; in modo idoneo a raggiungere efficienza ed efficacia, ed elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi; a tal fine vengono ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali (ad es.: semplificazione, informatizzazione e uniformità della modulistica) idonee a facilitare il contatto tra l'utente e i servizi;
- assicurare i servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, con continuità e regolarità; eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione vengono comunicate agli utenti in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi stessi;
- garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte agli utenti e delle modalità di erogazione dei servizi, improntando la comunicazione alla chiarezza e alla comprensibilità ed utilizzando un linguaggio semplice e accessibile a tutti.

I rapporti tra utenti e personale del Sistema bibliotecario si fondano sul reciproco rispetto e cortesia.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione degli utenti e le possibilità di ulteriori miglioramenti, vengono svolte attività di monitoraggio e misurazione e, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche sono resi pubblici.

2. I NOSTRI SERVIZI

I servizi erogati dalle biblioteche del Sistema bibliotecario sono:

- servizio di lettura e consultazione in sede;
- servizio di orientamento, informazione, consulenza bibliografica e assistenza;
- servizio di prestito esterno;
- servizio di prestito interbibliotecario - intersistemico (ILL) e di fornitura documenti (DD);
- riproduzione.

I servizi erogati centralmente dal Sistema bibliotecario sono:

- gestione amministrativa;
- servizi biblioteconomici;
- servizi formativi;
- attività culturali;
- gestione generale del sito web <http://www.ladiris.it>.

Sia a livello di Sistema che a livello di ciascuna Biblioteca, si prevede la possibilità di fornire servizi aggiuntivi a pagamento, come previsto dal D. Lgs 42/2004.

2.1 Accesso alle biblioteche e ai servizi

I servizi delle biblioteche sono forniti sulla base dell'eguaglianza di accesso per tutti, senza distinzioni di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Ciascuna biblioteca si impegna a garantire la rappresentatività delle minoranze culturali ed acquisisce materiali che documentino il pluralismo culturale, senza eseguire né accettare censure, limitazioni o pressioni rispetto al dovere di informare e documentare liberamente le espressioni del pensiero e della creatività umana.

Per accedere ai servizi erogati dal Sistema bibliotecario Làdiris occorre essere iscritti a una delle biblioteche del Sistema stesso. L'iscrizione è libera e gratuita.

Le biblioteche del Sistema Làdiris assicurano il prestito esterno a tutti gli utenti residenti e/o domiciliati nella provincia di Cagliari iscritti in una delle stesse. Gli utenti che non risultano residenti e/o domiciliati in provincia di Cagliari e tutti coloro che per motivate ragioni di studio abbiano necessità di utilizzare le biblioteche e i loro servizi, possono essere autorizzati a seconda delle disposizioni delle singole biblioteche.

Gli utenti che dovessero incorrere in un provvedimento di sospensione relativo all'accesso ai servizi in una delle biblioteche del Sistema, verranno automaticamente sospesi anche nelle altre per la stessa quantità di tempo e con le stesse modalità.

2.2 Orari al pubblico

Gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche e dei servizi sono indicati in apposita pagina nel sito web del Sistema bibliotecario e presso ogni singola biblioteca. Possono subire variazioni in particolare nei periodi estivi, pasquali e natalizi. In questi periodi dell'anno è consigliabile verificare gli orari di effettiva apertura sul sito web o contattando direttamente le biblioteche.

Il servizio di navigazione su Internet per gli utenti segue modalità e orari indicati da ciascuna biblioteca.

2.3 Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario delle biblioteche del Sistema può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. Ciascuna biblioteca predispone degli spazi per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Gli utenti possono usufruire delle sale di lettura della Biblioteca, ove ci siano, anche per studiare con libri propri.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno a documenti, strutture e attrezzature, o disturbo agli altri utenti.

Il servizio assicura in modo continuativo durante l'orario di apertura al pubblico la lettura e la consultazione dei documenti (libri, periodici, audiovisivi, ecc.) nei locali della biblioteca.

Le biblioteche del Sistema, per favorire l'accessibilità e la consultazione, si impegnano ad organizzare gli spazi per rendere disponibile a tutti gli utenti la maggior parte dei documenti a scaffale aperto.

Il materiale conservato nei depositi o non direttamente disponibile a scaffale, viene consegnato al massimo entro le 2 giornate lavorative successive alla richiesta e viene tenuto a disposizione degli utenti non oltre 2 giornate lavorative successive.

Il materiale preso o richiesto in lettura viene restituito entro l'orario di chiusura della biblioteca. Se l'utente non ne ha ultimato la consultazione, può chiedere che venga tenuto a sua disposizione per il giorno successivo, salvo altre richieste.

2.4 Servizio di informazione bibliografica, orientamento, assistenza

Il servizio fornisce l'aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dal Sistema bibliotecario e organizza l'istruzione necessaria a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

2.4.1 Informazione bibliografica

Le biblioteche offrono un servizio di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su base di dati. Il catalogo elettronico è direttamente accessibile in biblioteca. Il personale è a disposizione per chiarimenti e assistenza.

Le biblioteche del Sistema bibliotecario si impegnano quindi a garantire a tutti gli utenti:

- un'adeguata disponibilità di strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, accesso ad Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale nel proprio ambito disciplinare;
- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili alla didattica e alla ricerca.

2.4.2 Catalogo delle biblioteche del Sistema

Il catalogo online delle biblioteche del Sistema è consultabile attraverso l'Opac Sebina OpenLibrary della Regione Sardegna all'indirizzo: <http://opac.regione.sardegna.it>. Ogni biblioteca mette a disposizione almeno una postazione per le ricerche bibliografiche. Il catalogo contiene la descrizione di tutto il

patrimonio della biblioteca e di quello delle biblioteche afferenti al Polo Sardegna. E' possibile visionare lo stato in cui si trovano i testi (sola consultazione, disponibilità al prestito, e nel caso in cui siano stati prestati la data di rientro). I documenti sono reperibili anche sull'OPAC SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale) all'indirizzo <http://www.sbn.it>.

2.4.3 Orientamento, assistenza e istruzione

Le biblioteche del Sistema bibliotecario forniscono costantemente orientamento, assistenza e istruzione ai propri utenti per garantire il migliore utilizzo dei servizi.

A tal fine le biblioteche si impegnano a:

- fornire informazioni sulle biblioteche del Sistema bibliotecario, sui servizi erogati da ciascuna e centralmente e sulle relative modalità di utilizzo;
- fornire informazioni e pubblicizzare nuovi servizi e iniziative;
- organizzare, su richiesta, visite guidate e tenere incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti.

2.5 Servizio di prestito

Il servizio di prestito esterno o a domicilio consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca fuori di essa. Il prestito è gratuito. I documenti possono essere restituiti in una qualunque delle biblioteche del Sistema Làdiris. Il servizio di prestito è regolato dall'apposito Regolamento di ciascuna biblioteca.

Gli utenti che dovessero incorrere in un provvedimento di sospensione relativo al servizio di prestito in una delle biblioteche del Sistema, verranno automaticamente sospesi anche nelle altre per la stessa quantità di tempo e con le stesse modalità.

2.6 Servizio di prestito interbibliotecario - intersistemico e di fornitura documenti (DD)

Oltre al prestito esterno dei libri posseduti, ciascuna biblioteca del Sistema offre altre possibilità di prestito:

- prestito interbibliotecario: consente agli utenti di chiedere, attraverso la propria biblioteca di riferimento, libri in prestito che siano posseduti da altre biblioteche aderenti a SBN;
- servizio di fornitura di documenti (Document Delivery - DD): nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, consente agli utenti di reperire, attraverso la propria biblioteca di riferimento, articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le biblioteche del Sistema Làdiris;
- prestito intersistemico: l'utente può richiedere un documento in dotazione ad un'altra biblioteca del Sistema Làdiris, e lo riceverà entro 3 giorni dalla data di richiesta. L'opera rimarrà in biblioteca per un massimo di 10 giorni e se non verrà ritirata sarà restituita alla biblioteca di appartenenza. La durata del prestito segue le norme della biblioteca prestante.

2.7 Riproduzioni (servizio fotocopie)

Le biblioteche del Sistema forniscono il servizio di riproduzione (fotocopie) e ne stabiliscono le condizioni di utilizzo, fermo restando il rispetto della normativa sul diritto d'autore. Sono escluse in ogni caso dalla

riproduzione le opere rare, di pregio o deteriorabili nonché qualsiasi volume che a giudizio del bibliotecario debba essere escluso per ragioni di tutela. È consentita esclusivamente la riproduzione del materiale posseduto dalla biblioteca di pertinenza.

2.8 Collegamenti a Internet

Il servizio di connessione alla rete Internet è disponibile per tutti gli utenti iscritti alla biblioteca. Le biblioteche del Sistema comunque si riservano, nel rispetto delle proprie finalità, di incoraggiare ed incentivare l'uso informativo e documentario di Internet anche con riserve di posti e con strumenti che verranno di volta in volta individuati.

In generale, il funzionamento del servizio di navigazione in Internet per gli utenti, è disciplinato dalle norme del regolamento di ciascuna biblioteca.

2.9 Emeroteca

Le biblioteche del Sistema Làdiris garantiscono l'abbonamento a quotidiani e riviste, per la cui consultazione mette a disposizione uno spazio apposito. L'accesso alla consultazione dei periodici è immediato. Tutti i periodici, tranne l'ultimo numero, possono essere ammessi al prestito.

La scelta dei quotidiani e delle riviste è compiuta dal bibliotecario incaricato, in analogia con quanto previsto per gli altri materiali documentari, tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, della rappresentanza dei diversi orientamenti politici e culturali presenti, della qualità giornalistica e della tiratura delle varie testate. Le biblioteche procedono alla conservazione dei periodici più importanti, compatibilmente con i problemi di spazio e con la disponibilità di finanziamenti.

2.10 La biblioteca per bambini e ragazzi

Le Biblioteche del Sistema Làdiris svolgono un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti, e anche delle attività mirate, in uno spazio specifico. L'accesso e il prestito del materiale della Biblioteca Ragazzi o della Sezione Ragazzi avviene con le modalità previste dai regolamenti delle singole biblioteche. Le Biblioteche Làdiris collaborano con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche.

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, si organizzano servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico.

I servizi, articolati per le diverse fasce d'età, intendono promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

2.11 Documentazione locale

Il Sistema Làdiris cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio.

I servizi bibliotecari devono essere adattati ai diversi bisogni delle comunità locali, consentendo la raccolta di materiali che testimoniano la storia della popolazione e l'evoluzione del territorio, utili a comprendere e ricostruire le forme e il vissuto della trasformazione economica e sociale.

2.12 Attività di promozione del libro e della lettura

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Il Sistema Bibliotecario Làdiris organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, la formazione permanente e il confronto fra culture e conoscenze diverse.

Il Sistema, inoltre, attua attività di promozione del libro e della lettura avvalendosi della collaborazione dei vari Assessorati, delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio. Le attività di promozione della lettura sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini e sulle pagine web del sito del sistema.

2.13 Donazioni

La biblioteca accetta donazioni di materiale (testi, riviste, audiovisivi) da parte di privati cittadini, enti e associazioni, quale importante ed apprezzabile forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario. I testi, dopo un'attenta disamina da parte del bibliotecario, potranno avere le seguenti destinazioni:

- libro non posseduto dalla biblioteca: catalogazione ed inserimento a scaffale;
- sostituzione copia presente a scaffale se deteriorata.

Le biblioteche si riservano di valutare le donazioni ed eventualmente di non accettarle se non ritenute qualificanti per il patrimonio.

2.14 Servizi informativi centralizzati: Sito Web del Sistema bibliotecario

Attraverso l'attività di coordinamento, il Sistema bibliotecario Làdiris garantisce all'utenza la consultazione del sito omonimo all'indirizzo <http://www.ladiris.it> che offre un panorama dettagliato di informazioni su tutto ciò che riguarda il Sistema bibliotecario e i servizi erogati centralmente e dalle singole biblioteche.

2.15 Altri servizi

Le biblioteche del Sistema possono istituire altri servizi, in relazione alle loro caratteristiche e alle esigenze dei relativi utenti.

3. II RAPPORTO CON GLI UTENTI

Gli operatori di biblioteca sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio, sono inoltre obbligati, se richiesto, a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

3.1 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 delle biblioteche 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. In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il personale può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e, se richiesto, comunicato per iscritto all'interessato.

3.2 Informazione agli utenti

Le biblioteche del Sistema assicurano una continua, completa ed aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi informativi, tra cui segnaletica esplicitativa interna sulle modalità di erogazione dei servizi, bacheche per gli avvisi agli utenti presso ogni singola biblioteca e il sito Web del Sistema bibliotecario;

- garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

3.3 Forme di partecipazione degli utenti

È garantita la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi. In particolare:

- tutti gli utenti delle biblioteche possono presentare suggerimenti per l'acquisto di qualsiasi tipo di documento non posseduto dalle biblioteche del Sistema utilizzando l'apposita modulistica. Il personale si impegna a informare dell'eventuale avvenuto acquisto e a fornire, se richiesto, motivazioni dell'eventuale mancata acquisizione;
- agli utenti è garantita la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- è prevista la possibilità di accedere alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati, per le quali bisognerà inoltrare domanda scritta ai responsabili delle singole biblioteche, i quali sono tenuti a rispondere entro 20 giorni;
- le biblioteche possono effettuare indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità e quantità dei servizi forniti. Gli utenti singoli, o in forma associata, possono presentare

proposte e suggerimenti in ordine all'organizzazione e all'erogazione dei vari servizi delle biblioteche del Sistema.

3.4 Diritti degli utenti

3.4.1 Diritto alla riservatezza

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D. Lgs 196/2003.

3.4.2 Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalle singole biblioteche nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente al bibliotecario e per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto) al Responsabile del servizio. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta dal responsabile del servizio o, a seconda delle segnalazioni pervenute, dal coordinatore del Sistema bibliotecario, entro 20 giorni dalla data del reclamo. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

3.4.3 Contenzioso

Eventuali inadempienze rispetto al contenuto di questa Carta potranno essere fatte presenti al Responsabile del Servizio di ciascun comune aderente. L'utente può presentare reclami e istanze ad una qualsiasi delle biblioteche del Sistema, oppure inviando un'e-mail all'indirizzo info@ladiris.it.

4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Sistema bibliotecario Làdiris persegue il miglioramento continuo attraverso il ricorso a strumenti che consentono la misurazione e la valutazione della qualità dei servizi resi. Al fine di ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi, Làdiris promuove nuovi servizi ed iniziative insieme a costanti innovazioni delle procedure di back office.

Dei progetti di miglioramento e di innovazione viene data informazione sul sito Web del Sistema bibliotecario Làdiris all'indirizzo <http://www.ladiris.it>.

4.1 Cooperazione

Per garantire un servizio qualificato e il maggiore accesso possibile all'informazione necessaria ai suoi utenti, le strutture del Sistema bibliotecario si impegnano a incrementare la cooperazione con le altre biblioteche del territorio, centri di documentazione e archivi per garantire la reciprocità dei servizi.

4.2 Valutazione dei servizi

Al fine di valutare la qualità del servizio reso e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si realizzeranno statistiche periodiche secondo indicatori che verranno individuati dalla Commissione tecnica del Sistema bibliotecario Làdiris. Con il coinvolgimento degli utenti, verranno inoltre effettuate periodiche verifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza e sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche saranno resi pubblici.