COMUNE DI MARTA

Provincia di Viterbo

CARTA DEI SERVIZI

DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

"ALFREDO TARQUINI"

Approvato con deliberazione n. 17 della G.C. del 21.01.2021

CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "ALFREDO TARQUINI" DI MARTA (VT)
Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 17 del 21.01.2021

1 – PREMESSA
Che cos'è la Carta dei Servizi

2 – CARATTERISTICHE GENERALI E RISORSE
2.1 Denominazione ufficiale
2.2 Anno di istituzione
2.3 Sede
2.4 Recapiti
2.5 Referenti del servizio
2.6 Superficie e articolazione degli spazi
2.7 Patrimonio documentario

3 – SERVIZI
3.1 Orari di apertura
3.2 Iscrizione alla Biblioteca
3.3 Servizi gratuiti
3.3.1 Servizio di consultazione e studio in sede
3.3.2 Servizio di orientamento dell'utenza (*reference)* e consulenza bibliografica
3.3.3 Servizio di prestito domiciliare dei documenti
3.3.4 Servizio di prestito intersistemico all'interno del Sistema Bibliotecario del Lago di Bolsena
3.3.5 Documenti digitali su reteINDACO
3.3.6 Ricerca bibliografica
3.3.7 Utilizzo delle postazioni informatiche ed accesso ad Internet
3.4 Servizi a pagamento
3.4.1 Servizio fotocopie e di stampa da computer
3.4.2 Servizio di prestito interbibliotecario nazionale in entrata
3.4.3 Servizio di prestito interbibliotecario nazionale in uscita
3.4.4 Servizio di fornitura di documenti in copia *(document delivery)* - in entrata
3.4.5 Servizio di fornitura di documenti in copia *(document delivery)* – in uscita

4 – INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

5 – COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE

6 – NORME TRANSITORIE E FINALI

ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI: NORME PER L'ACCESSO AL SERVIZIO INTERNET DELLA BIBLIOTECA

1 – PREMESSA

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi e i loro standard qualitativi allo scopo di favorire un rapporto diretto con i propri utenti che, interagendo con la Biblioteca, possono formulare proposte tese al miglioramento dei servizi offerti.
Il presente documento, approvato dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 17 del 21.01.2021 rimane in vigore fino a successiva revisione, che avverrà nel momento in cui dovessero intervenire variazioni significative rispetto alle informazioni in essa contenute o si manifestasse l'esigenza di un suo aggiornamento.

2 - CARATTERISTICHE GENERALI E RISORSE

2.1 Denominazione ufficiale

Biblioteca comunale "Alfredo Tarquini".

2.2 Anno di istituzione

Istituita come Biblioteca Comunale nel 1983, quale naturale evoluzione del preesistente Centro di Lettura e Informazione attivo e operante sin dalla fine degli anni '50.

2.3 Sede

Collocata dapprima nell'ex Palazzo Vescovile (Il Salone), poi in Via Bixio, dal 2006 la Biblioteca ha la sua sede definitiva nei locali dello stabile ex- Asilo "Principessa Giovanna"

2.4 Recapiti

Indirizzo: Via XXV Aprile, 10
Tel.: 0761 870476
Fax.: 0761 873828
E-mail: bibmarta@inwind.it
Indirizzi internet: http://www.comune.marta.vt.it
http://www.bibliolabo.it

2.5 Referenti del servizio

Bibliotecaria: Maria Irene Fedeli

2.6 Superficie e articolazione degli spazi

Superficie totale: mq. 242.50 + 42,50 mq. circa destinati a funzioni di deposito .
La Biblioteca si presenta come una sala unica divisa in aree mediante arredi. In fondo sono ricavati i servizi igienici e una stanza esclusa al pubblico in cui sono conservati i documenti della Sezione Locale.
Gli arredi della struttura, differenziati, facilmente ricollocabili, alcuni carrellati, delimitano le seguenti aree e spazi:
- ingresso, area iscrizioni e prestiti, *reference;*
- area bambini e ragazzi;
- area adulti e studio
- area postazioni informatiche;
- emeroteca.

-Il deposito, escluso al pubblico, dotato di servizi igienici la cui superficie non è stata computata in quella adibita a deposito, è collocato presso la vecchia sede della Biblioteca in Via Bixio n. 10, in prossimità della sede attuale.

2.7 Patrimonio documentario
Alla data del 31/12/2020 il patrimonio documentario ammonta a 26500 documenti tra materiale librario e multimediale esclusi i periodici (sono ancora da prendere in carico gli acquisti effettuati con i Fondi erogati dal MiBACT a ottobre 2020 e quelli con i fondi comunali e regionali attualmente in corso). A questi si aggiungono 15 periodici correnti, 850 documenti grafico-iconici (fotografie, cartoline, disegni, manifesti etc.), circa 50 documenti musicali a stampa, 68 documenti cartografici (atlanti e carte geografiche), circa 15.000 fotografie in formato digitale.
Restano da prendere in carico e catalogare circa 4000 volumi oggetto di particolari donazioni.
La maggior parte dei documenti è collocata "a scaffale aperto", soluzione che consente al pubblico di accedere direttamente alle raccolte.

3 – SERVIZI
3.1 Orari di apertura

	ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO	
	Mattina	Pomeriggio	Mattina	Pomeriggio
LUNEDÌ	Chiuso	15,00-19,00	9,00 – 13,00	Chiuso
MARTEDÌ	9,00-12,00	15,00-19,00	9,00 – 13,00	16,00-19,00
MERCOLEDÌ	Chiuso	15,00-19,00	9,00 – 13,00	Chiuso
GIOVEDÌ	9,00-12,00	15,00-19,00	9,00 – 13,00	16,00-19,00
VENERDÌ	Chiuso	15,00-19,00	9,00 – 13,00	Chiuso
SABATO	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso
DOMENICA	Chiuso	Chiuso	Chiuso	Chiuso

3.2 Iscrizione alla biblioteca
Descrizione
Per usufruire dei servizi l'Utente è tenuto ad iscriversi alla Biblioteca. Il rilascio della tessera è gratuito.
Modalità di iscrizione servizio
Per l'iscrizione si richiede:
- Presentazione di un documento di riconoscimento valido;
- Compilazione e sottoscrizione della domanda d'iscrizione alla Biblioteca ed accettazione del Regolamento e della Carta dei Servizi;
- per i minori di anni 18 l'iscrizione deve essere autorizzata da uno dei genitori (o di chi esercita la potestà genitoriale), di cui è richiesto un documento di riconoscimento valido;
- i diversamente abili o coloro che sono impossibilitati a muoversi possono essere iscritti da un loro delegato dietro presentazione della delega accompagnata da un proprio documento di riconoscimento valido, anche in fotocopia.

L'iscrizione è gratuita e si rinnova automaticamente di anno in anno, senza alcuna formalità, fin quando l'Utente non avanzi richiesta di cancellazione.
Per i minori di anni 18 l'iscrizione resta valida fino al compimento della maggiore età. In tal caso l'Utente, a suo tempo autorizzato da un genitore, dovrà rinnovare l'iscrizione personalmente.
L'Utente, nel tempo in cui rimane iscritto alla Biblioteca, è tenuto a comunicare alla Biblioteca eventuali variazioni dei recapiti forniti.

3.3 SERVIZI GRATUITI

3.3.1 Servizio di consultazione e studio in sede		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
La Biblioteca promuove la frequentazione e la presenza della popolazione di tutte le fasce di età e si adopera per essere luogo gradevole di incontro tra libri (o altre tipologie di documenti) e lettori, di arricchimento personale e di socializzazione.	Accesso libero	A tal fine la Biblioteca predispone spazi opportunamente attrezzati per lo studio, la lettura e la permanenza in sede. L'organizzazione del patrimonio "a scaffale aperto" offre all'utente la possibilità di prendere autonomamente libri e periodici per sfogliarli, consultarli, leggerli in sede.
3.3.2 Servizio di orientamento dell'utenza (*reference)* e consulenza bibliografica		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
È cura del personale della Biblioteca di istruire ed orientare gli utenti ad usare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Biblioteca, nonché di assicurare la necessaria assistenza e consulenza per la scelta ed il recupero del materiale documentario e informativo richiesto dall'Utente	Accesso libero	Di norma la risposta è immediata. Per ricerche bibliografiche complesse i tempi saranno concordati con il richiedente (indicativamente è da prevedere un tempo di risposta non superiore ai 5 giorni lavorativi)
3.3.3 Servizio di prestito domiciliare dei documenti		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
Gli iscritti possono chiedere in prestito domiciliare tutti i documenti che dal catalogo risultano ammessi al prestito stesso. Il prestito ha una durata di 30 giorni per i libri e 7 giorni per i il materiale multimediale (CD, DVD, VHS). Di norma possono essere prestati contemporaneamente ad uno stesso Utente fino a 4 documenti della biblioteca + 2 documenti provenienti dal prestito intersistemico e/o interbibliotecario. Per particolari e motivate esigenze il personale può concedere prestiti aggiuntivi.	Per usufruire del servizio di prestito l'Utente deve essere iscritto alla biblioteca. Una parte dei documenti della Biblioteca è escluso dal prestito (vedi Regolamento art. 17 c. 5). Proroga del prestito: L'utente può richiedere, telefonicamente o per via informatica, una proroga della scadenza del prestito che viene rinviata di 15 giorni per i materiali a stampa e di 3 giorni per i materiali multimediali. Sono consentite soltanto due proroghe consecutive del prestito (15+15 gg. per materiali a stampa e 3+3 gg. per materiali multimediali)	Registrazione del prestito: immediata, al momento della presentazione del materiale richiesto al personale della biblioteca. Richiesta di proroga del prestito: se effettuata direttamente (di persona o per telefono) la risposta è immediata, se effettuata per via informatica la proroga verrà effettuata entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

	Rinnovo del prestito: - Per motivate esigenze di studio o per particolari situazioni dell'utente, qualora il documento in prestito non sia stato richiesto da altri utenti o non sussistano esigenze di servizio, il prestito può essere rinnovato per ulteriori 30 giorni in caso di materiali a stampa e ulteriori 7 giorni in caso di materiali multimediali; - il rinnovo del prestito può essere richiesto anche telefonicamente o per via informatica. -Sono consentiti due rinnovi consecutivi del prestito (30 + 30 gg per materiali a stampa e 7+7 gg. per materiali multimediali) per motivate esigenze di studio. Il prestito è personale. Il documento ottenuto in prestito non può essere ceduto ad altro utente se prima non viene restituito alla Biblioteca che provvederà alla nuova registrazione di prestito. Restituzione e sollecito in caso di ritardo: - i documenti ricevuti in prestito devono essere restituiti puntualmente e nelle condizioni in cui sono stati ritirati; - l'utente impossibilitato a recarsi in biblioteca per la restituzione è tenuto ad informare il personale addetto telefonicamente o per e-mail; -non è possibile prendere in prestito altri documenti se prima non si è provveduto a restituire quelli avuti in prestito in precedenza; - la mancata restituzione entro il termine stabilito comporta l'invio di un sollecito con gli ordinari mezzi di comunicazione (telefonico, per e-mail, per posta ordinaria...) -la mancata restituzione del prestito dopo due solleciti comporta la temporanea sospensione dai servizi della Biblioteca. -Chi non restituisce il materiale ricevuto in prestito viene escluso dai servizi della Biblioteca e il nominativo viene segnalato, automaticamente,	Richiesta di rinnovo del prestito: se effettuata direttamente (di persona o per telefono) la verifica e l'eventuale rinnovo sono comunicati immediatamente all'utente, se effettuata per via informatica l'utente avrà la conferma del rinnovo entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

	dal programma di gestione, anche alle altre biblioteche del Polo RL1 (Regione Lazio e Enti Associati). Rimborso di materiale documentario danneggiato o smarrito: - l'Utente che smarrisca o danneggi il materiale documentario della biblioteca, o quello ricevuto da altri enti o istituzioni, è tenuto a fornire, previo accordo con il personale della biblioteca, una nuova copia dello stesso, nella stessa edizione o formato, qualora sia disponibile in commercio o, in alternativa, altra copia dell'opera qualora non sia recuperabile la stessa edizione. - Se l'opera non è più recuperabile perché si tratta di edizione unica, l'Utente è tenuto a risarcire il danno donando alla Biblioteca un'opera il cui valore è il seguente: a) 150% del prezzo di copertina per il materiale prodotto negli ultimi 5 anni (fa fede la data di stampa o produzione); b) per materiale oltre i 5 anni andrà valutata l'importanza, le condizioni di mercato e le caratteristiche del documento; - fino all'avvenuto riacquisto o risarcimento, l'Utente verrà sospeso dal servizio di prestito; - l'utente che non risarcisce il danno sarà escluso dal servizio di prestito e tale sospensione sarà comunicata alle altre biblioteche del Polo RL1 tramite il gestionale della Biblioteca.	
3.3.4 Servizio di prestito intersistemico all'interno del Sistema Bibliotecario del Lago di Bolsena		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
Il prestito intersistemico è quello che si svolge, in entrata e in uscita, tra le Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario del Lago di Bolsena. Tramite questo servizio l'utente può usufruire di un maggior numero di documenti per l'informazione di base e di documenti specifici di approfondimento disciplinare grazie alle Sezioni Tematiche	La richiesta può essere inoltrata alla propria biblioteca utilizzando i seguenti canali: - richiesta diretta al personale della biblioteca; - per telefono; - via e-mail; La Biblioteca provvederà ad inviare la richiesta alla Biblioteca che possiede il documento, tramite il gestionale di Polo.	La biblioteca, effettuata la ricerca bibliografica del documento e della sua disponibilità, qualora lo stesso sia disponibile in più biblioteche, provvederà ad inoltrare la richiesta alla biblioteca che si trova in posizione favorevole rispetto al senso di marcia compiuto dal corriere ogni giovedì.

Specializzate, gestite da ciascuna biblioteca, che costituiscono, nell'insieme, una grande biblioteca territoriale di approfondimento. Il Sistema Bibliotecario ha attivato, da circa 20 anni, un servizio di corriere, gratuito per l'Utente, che tutti i giovedì ritira e consegna i volumi richiesti collegando fra loro le biblioteche dell'area. Il documento che non risulta disponibile presso la propria biblioteca può essere richiesto in prestito ad una delle biblioteche del Sistema. Il corriere provvederà a consegnare il documento alla biblioteca che ne ha fatto richiesta dove l'utente potrà ritirarlo.	Quando il documento richiesto è giunto presso la Biblioteca richiedente, questa provvederà ad avvisare l'utente o per telefono o via e-mail. L'utente dovrà provvedere a ritirare il documento entro 7 giorni dall'avviso, termine oltre il quale la prenotazione decade e i documenti potranno essere resi alla biblioteca prestante senza ulteriori comunicazioni. Per tutti gli altri aspetti riguardanti il prestito valgono le stesse indicazioni del punto precedente (3.3.3. Servizio di prestito domiciliare dei documenti), salvo il caso di eventuali rimborsi, le cui entità e modalità dovranno essere concordate con la biblioteca prestante.	La disponibilità del documento presso la biblioteca richiedente dipende da alcune variabili di cui bisogna tenere conto e cioè: - momento in cui l'utente effettua la richiesta; - momento di accettazione della richiesta da parte della biblioteca prestante; - senso favorevole del giro svolto dal corriere, che viene effettuato alternativamente in senso orario e antiorario, tra la biblioteca richiedente e quella prestante. Generalmente il tempo di attesa varia tra 1 e 7 giorni, ma si possono avere, eccezionalmente, punte di massima di 14 giorni qualora la richiesta abbia tutte le condizioni sfavorevoli.
3.3.5 Documenti digitali su ReteINDACO		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
Il Sistema Bibliotecario del Lago di Bolsena, tramite la piattaforma ReteINDACO, offre agli utenti delle Biblioteche, documenti e risorse digitali come e-Book, audiolibri, corsi di lingua, periodici, banche dati, musica, video, videogiochi, e-Learning. Si accede o dalla home page del sito del Sistema Bibliotecario www.bibliolabo.it o attraverso il portale SebinaYOU	Per accedere a queste risorse è necessario essere iscritti in una delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Lago di Bolsena. Per avere la completa visibilità delle risorse disponibili è possibile fare una ricerca libera nel catalogo, fare una ricerca o consultare Le Novità oppure utilizzare le icone di ReteINDACO.	Le credenziali di accesso al catalogo che permettono poi di effettuare il download vengono assegnate dal sistema operativo all'atto della registrazione dell'iscrizione per effettuare il primo accesso. Successivamente l'utente provvederà a modificare e personalizzare la password.
3.3.6 Ricerca bibliografica		
La ricerca bibliografica avviene tramite il catalogo on-line del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). L'utente può effettuare personalmente la ricerca utilizzando le postazioni informatiche a sua disposizione, oppure può richiedere al personale di biblioteca di effettuarla per suo conto qualora lo stesso non abbia le competenze necessarie per operare autonomamente.	Il servizio viene erogato su richiesta, sia in presenza che da remoto tramite telefono o e-mail	Per richieste in presenza o per telefono la ricerca viene effettuata immediatamente se non vi sono altri utenti e le condizioni di servizio lo permettono. Se la richiesta è effettuata via e-mail la ricerca verrà effettuata entro il primo giorno lavorativo dopo l'inoltro della richiesta stessa. Per ricerche più complesse è da prevedereun tempo di risposta non superiore ai 5 giorni

		lavorativi
3.3.7 Utilizzo delle postazioni informatiche ed accesso ad Internet		
Sono a disposizione dell'utenza 4 computer per la fruizione di risorse multimediali e l'accesso a internet.	Compilazione dello specifico modulo di registrazione e presa visione delle "Norme per l'accesso al Servizio Internet della Biblioteca" (Allegato A)	I tempi di erogazione del servizio dipendono dalla diponibilità di postazioni libere al momento della richiesta. In genere il tempo di attesa non supera i 10-15 minuti. La Biblioteca non può garantire il corretto uso di internet da parte dei minori: la firma del genitore comporta l'assunzione di responsabilità da parte del genitore stesso circa l'utilizzo che il minore fa delle postazioni informatiche.

3.4 SERVIZI A PAGAMENTO

3.4.1 Servizio fotocopie e di stampa da computer		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
È possibile, per motivi di studio e nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore (Legge 633/1941e successive integrazioni e modificazioni), ottenere la fotocopia di documenti di proprietà della Biblioteca fino al limite del 15% del volume o fascicolo di periodico. È inoltre possibile stampare il contenuto di file attraverso le postazioni informatiche a disposizione dell'utenza.	Il costo delle fotocopie e delle stampe è stabilito annualmente dalla Giunta comunale. Il Comune garantisce la gratuità delle prime 5 copie soprattutto per i ragazzi della scuola dell'obbligo. Non è possibile fotocopiare materiali la cui provenienza è esterna alla biblioteca.	Il personale della biblioteca si preoccupa di dare adeguata comunicazione delle tariffe in vigore e di informare gli utenti circa le modalità di pagamento delle somme dovute per le quali sarà rilasciata regolare ricevuta. Gli incassi confluiscono nel Bilancio comunale.
3.4.2 Servizio di prestito interbibliotecario nazionale in entrata		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
La Biblioteca esegue ricerche bibliografiche e avanza richieste di prestito per i propri utenti, per i documenti che risultano prestabili, nei cataloghi di tutte le biblioteche afferenti all'Indice Nazionale SBN e anche nei cataloghi di biblioteche esterne ad esso.	Sono a carico dell'Utente gli eventuali costi di spedizione indicati dalla biblioteca prestante.	E' facoltà della biblioteca che riceve la richiesta di acconsentire o meno all'invio del documento (che solitamente avviene tramite spedizione postale) e di fissare le condizioni del prestito. Per la disponibilità del documento sono da prevedere da 5 a 10 giorni lavorativi dal momento dell'accettazione della richiesta da parte della biblioteca prestante.

3.4.3 Servizio di prestito interbibliotecario nazionale in uscita		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
La Biblioteca presta i propri documenti alle Biblioteche che ne fanno richiesta, sull'intero territorio nazionale	La Biblioteca opera in regime di reciprocità gratuita per le Biblioteche che garantiscono parità di condizioni. In mancanza di reciprocità la Biblioteca applica il rimborso delle spese di spedizione, il cui costo è stabilito con delibera di Giunta Comunale.	La Biblioteca garantisce che il documento verrà posto in spedizione il primo giorno lavorativo successivo alla ricezione della richiesta. Il personale della Biblioteca si preoccupa di dare adeguata comunicazione delle tariffe in vigore e di informare circa le modalità di pagamento. I costi del rimborso delle spese di spedizione verranno adeguatamente comunicati anche sulla pagina della Biblioteca all'interno del sito istituzionale www.comune.marta.vt.it Non è possibile inviare in prestito interbibliotecario documenti particolarmente voluminosi o pesanti

3.4.4 Servizio di fornitura di documenti in copia *(document delivery)* – in entrata		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
Il servizio di *document delivery* consiste nella richiesta ad altre biblioteche di materiale in estratto e/o in copia.	Eventuali costi o rimborsi di spese sono a carico dell'utente che richiede il servizio.	È facoltà della Biblioteca proprietaria del materiale di acconsentire o meno all'invio. Le condizioni e i tempi di spedizione dipendono dalla biblioteca prestante che opera in conformità ai propri regolamenti.

3.4.5 Servizio di fornitura di documenti in copia *(document delivery)* – in uscita		
Descrizione	**Condizioni di accesso**	**Standard di erogazione**
La biblioteca eroga il servizio di *document delivery* che consiste nel fornire alle biblioteche che ne fanno richiesta estratti e/o copie dei materiali da essa posseduti, sia in formato digitale che per copia fotostatica	La copia digitale, inviata per e-mail, qualora si tratti di poche pagine (fino a 10) viene fornita gratuitamente La Biblioteca opera in regime di reciprocità gratuita per le Biblioteche che garantiscono parità di condizioni In mancanza di reciprocità la Biblioteca applica, in base alla richiesta e al supporto su cui sono	Il personale della Biblioteca provvederà ad eseguire le copie e a porle in spedizione entro 3 giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta e compatibilmente con le esigenze del servizio. Se il numero di copie da effettuare supera le 20 pagine le copie verranno poste in spedizione entro 5 giorni lavorativi.

	fornite le copie, i seguenti costi stabiliti con delibera di Giunta Comunale.: fotocopie + spese di spedizione; CD o DVD + spese di spedizione; scansione oltre le 10 pagine.	Il personale della Biblioteca si preoccupa di dare adeguata comunicazione delle tariffe in vigore e di informare circa le modalità di pagamento. I costi del servizio verranno adeguatamente comunicati anche sulla pagina della Biblioteca all'interno del sito istituzionale www.comune.marta.vt.it

4 - INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Le modalità e gli standard sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi della Biblioteca, costituiscono altrettanti indici di giudizio dei risultati conseguiti dalla Biblioteca stessa.

5 - COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario della Biblioteca.
Per favorire e promuovere la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce, la Biblioteca si impegna ad eseguire regolarmente:
1) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza;
2) analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Biblioteca;
3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

6 - NORME TRANSITORIE E FINALI

Copia del Regolamento e della Carta dei Servizi è esposta in Biblioteca e pubblicata sul sito internet del Comune di Marta (http://www.comune.marta.vt.it). La modulistica è disponibile presso la Biblioteca e scaricabile dal sito internet del Comune di Marta.
Gli Utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi e del Regolamento della Biblioteca.
Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta Comunale. È compito del personale della biblioteca dare puntuale comunicazione delle modifiche apportate.

Norme per l'accesso al Servizio internet della Biblioteca
Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca comunale "Alfredo Tarquini" di Marta

1. Obiettivi del servizio

a) La Biblioteca riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità.
b) La Biblioteca facilita ai propri utenti l'accesso ad internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali.
c) Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati dal Regolamento: internet in Biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

2. Qualità dell'informazione

a) La responsabilità delle informazioni presenti in internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.
b) La Biblioteca non ha il controllo delle risorse reperibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti.

3. Modalità di accesso al servizio

a) L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che vi risultino iscritti, dopo aver compilato l'apposito modulo di iscrizione e aver preso visione delle presenti norme.
b) L'uso di internet è consentito di norma a una sola persona per volta.
c) Per l'uso di internet non è richiesta la prenotazione.
d) Di norma, ogni utente può utilizzare internet per non più di un'ora al giorno, salvo disponibilità delle postazioni.
e) Vengono mantenute le tracce di navigazione di ciascun utente nel rispetto della normativa sulla privacy. In qualunque momento il personale tecnico che si occupa delle postazioni informatiche è autorizzato ad effettuare controlli a campione per verificare il corretto utilizzo delle attrezzature di proprietà comunale.

4. Assistenza

a) Il personale della Biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

5. Servizi disponibili e non disponibili al pubblico

Sono disponibili i seguenti servizi:
a) navigazione web e scarico dati (download);
b) stampa;
c) consultazione posta elettronica personale tramite webmail.

Servizi non disponibili al pubblico:
a) utilizzo e-mail della Biblioteca Comunale e del Comune;
b) caricamento di file in rete (upload);
c) Instant messaging e chat (IRC);
d) telefonate tramite servizi come skype o videoconferenza.

6. Responsabilità e obblighi per l'utente

a) Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente né per

visionare siti a contenuto violento, razzista o pornografico.

b) L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.
c) L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, della privacy, del copyright e delle licenze d'uso.
d) E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.
e) E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware del computer della Biblioteca.
f) E' altresì vietata l'installazione di software sul computer della Biblioteca.

7. Sanzioni

La violazione degli obblighi di cui al presente documento, può comportare:

a) interruzione della sessione;
b) sospensione per trenta giorni;
c) esclusione permanente dall'accesso al servizio.

Nel caso in cui la violazione configuri un reato, oltre ad irrogare una delle sanzioni di cui ai punti precedenti, il personale procederà a denunciare il fatto alle autorità di Pubblica Sicurezza.

8. Utenti in età minore

a) L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni, deve essere richiesta da un genitore (o da chi esercita la potestà genitoriale), che dovrà firmare il modulo d'iscrizione e presentare un documento d'identità valido (di cui la Biblioteca conserverà la copia). E' necessario prendere visione del Regolamento di accesso ad Internet in Biblioteca e delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in Rete
b) Per i minori fino al compimento del dodicesimo anno di età è obbligatoria la presenza, per tutta la sessione di lavoro, di un genitore, o di altro maggiorenne delegato, cui compete l'assunzione piena di ogni responsabilità rispetto al minore.
c) Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.