

BIBLIOTECA COMPRESORIALE MGR DUC DI CHÂTILLON

CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca comprensoriale Mgr Duc di Châtillon

Carta dei servizi

Sommario

PRESENTAZIONE	3
I - SCOPI E GESTIONE.....	3
1 Cos'è la Carta dei servizi della biblioteca?.....	3
2 Finalità e missione della biblioteca.....	3
3 Patrimonio della biblioteca e sua gestione.....	3
a) Sezione adulti.....	4
b) Sezione ragazzi	4
c) Sezione consultazione.....	5
d) Sezione fondo valdostano	5
e) Videoteca e fonoteca.....	5
f) Sezione periodici (emeroteca).....	5
II – SERVIZI.....	6
1. I principi generali di erogazione del servizio.....	6
2. Servizi della biblioteca.....	7
2.1. Portale internet del Sistema bibliotecario valdostano	7
2.2. Prestito	8
2.3. Consultazione e lettura in sede.....	10
2.4. Prestito interbibliotecario (PIB).....	10
2.5. Fornitura dei documenti	11
2.6. Informazione bibliografica e documentaria	11
2.7. Ascolto di documenti sonori	11
2.8. Visione di DVD	11
2.9. Riproduzione dei documenti	11
2.10 Postazione internet	12
2.11 Promozione della lettura e visite guidate	12
III - RAPPORTI CON I CITTADINI.....	13
1 Standard e impegni di qualità.....	13
2 Informazione e ascolto	14
3 Suggerimenti e reclami	14
4 Diritti e doveri.....	14
5 Principali riferimenti normativi	15
IV - INFORMAZIONI UTILI	16
1 Contatti.....	16
2 Orari	16
3 Tariffe dei servizi a pagamento.....	16

PRESENTAZIONE

La Biblioteca comprensoriale di Châtillon si propone di rispondere alle esigenze del cittadino nel tempo libero e nel campo dell'istruzione, della formazione e dell'informazione attraverso l'offerta di possibilità di letture, di studio, di ricerca e di svago.

I – SCOPI E GESTIONE

1. Cos'è la Carta dei servizi della biblioteca?

La Carta dei servizi della biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi che vi sono attivati, per favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

2. Finalità e missione della Biblioteca comprensoriale

La Biblioteca comprensoriale di Châtillon opera per valorizzare il patrimonio culturale della comunità, per diffondere la conoscenza, l'accesso all'informazione, la formazione. Opera per la crescita e per lo sviluppo culturale e professionale, per lo svago dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale. Inoltre, ha tra gli obiettivi anche l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico.

Fin dalla sua costituzione la biblioteca è:

- un'istituzione rivolta alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale,
- un luogo di raccolta e conservazione del materiale storico locale.

Nell'intento di fornire a tutti i cittadini l'informazione di base e specialistica, la biblioteca mette a disposizione anche l'accesso agli attuali servizi informativi.

La biblioteca, come centro d'informazione bibliografica, collabora con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali presenti sul territorio, in particolare con le scuole, oltre che con soggetti pubblici o privati italiani e stranieri.

3. Patrimonio della biblioteca e sua gestione

Le raccolte di documenti, che costituiscono il patrimonio della biblioteca, comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti culturali e l'evoluzione della società.

L'acquisizione dei documenti di cui la biblioteca dispone viene di norma effettuata mediante acquisti a titolo oneroso, finanziati dalla Regione autonoma Valle d'Aosta con l'eventuale contributo delle amministrazioni locali. La biblioteca può accettare donazioni di documenti da parte di enti e cittadini, riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserirli nelle proprie collezioni, di proporli alle altre biblioteche del Sistema bibliotecario regionale, di inviarli ad altre strutture culturali regionali o di procedere alla cessione a titolo oneroso o gratuito delle opere stesse.

Il patrimonio della biblioteca comprende documenti riguardanti tutte le discipline e si rivolge:

- agli utenti minori di 14 anni, nella sezione ragazzi
- agli utenti di uguale età o superiore a 14 anni, nelle altre sezioni

La raccolta dei documenti della biblioteca è divisa secondo le seguenti tipologie:

- monografie e opere in più volumi a stampa
- periodici
- documentazione varia di interesse locale
- audiolibri
- audiovisivi
- documenti sonori.

La fruizione dei documenti viene effettuata in due modi: a scaffale aperto, con accesso diretto del pubblico, e a magazzino, con l'intermediazione del personale bibliotecario.

La modalità di conservazione a magazzino riguarda i documenti non recenti e non soggetti a frequenti richieste, ma ancora idonei al prestito e i documenti non prestabili per motivi legati a problematiche di conservazione (opere rare o di pregio o in precario stato di conservazione).

La fruizione si svolge nelle varie sezioni in cui è suddivisa la biblioteca:

- a) Adulti
- b) Ragazzi
- c) Consultazione
- d) Fondo valdostano
- e) Videoteca e fonoteca
- f) Periodici (emeroteca)

a) Sezione adulti

La sezione adulti è situata al 1° piano. È costituita da un locale a cui si accede passando dalla zona videoteca e fonoteca e da una grande sala. Presso questa sezione sono a disposizione per la lettura, la consultazione, il prestito: monografie, libri per concorsi, libri in lingua originale, a grandi caratteri per ipovedenti, destinati principalmente agli utenti che abbiano compiuto 14 anni

I libri sono classificati secondo la classificazione decimale Dewey e sono collocati a scaffale aperto.

Le nuove acquisizioni sono esposte nelle sale.

All'interno della sezione sono anche allestite vetrine bibliografiche legate a eventi, ricorrenze e temi messi di volta in volta in evidenza dal personale.

b) Sezione ragazzi

La sezione, destinata ai bambini e ai ragazzi minori di 14 anni, è situata al 2° piano della biblioteca dove sono a disposizione per la lettura, la consultazione, il prestito: libri, audiolibri e periodici.

Le nuove acquisizioni della sezione sono esposte a rotazione nella sala su vari espositori.

All'interno della sezione sono anche allestite vetrine bibliografiche legate a eventi, ricorrenze e temi messi di volta in volta in evidenza dal personale.

I periodici sono conservati in sede per un anno; poi vengono esclusi dalle collezioni e concessi su richiesta agli insegnanti per scopi didattici.

Un apposito spazio è riservato ai libri dedicati ai bambini in età prescolare, indicati dalle bibliografie di "Nati per leggere".

c) Sezione consultazione

La sezione di consultazione è situata al 2° piano della biblioteca.

Contiene documenti destinati solo alla consultazione in sede, accessibili a scaffale aperto: enciclopedie, dizionari, atlanti, annuari.

d) Sezione fondo valdostano

La sezione del fondo valdostano è situata in una saletta apposita, collocata al 2° piano della biblioteca e vi si possono consultare e prendere in prestito monografie e opere in più volumi a stampa riguardanti la Valle d'Aosta. Prima di accedere a tale locale, è stato riservato uno spazio per il fondo di alpinismo.

e) Videoteca e fonoteca

La videoteca e la fonoteca sono situate al 1° piano in un apposito locale, dopo la zona accoglienza.

In queste sezioni si trovano: CD musicali di tutti i generi, DVD e VHS. I documenti sono esposti a scaffale aperto e disponibili al prestito e alla consultazione in sede. Ubicate sopra la zona accoglienza, vi sono le postazioni per ascoltare la musica e visionare in sede i DVD, sia quelli prestabili che quelli pubblicati negli ultimi 18 mesi non ancora prestabili (per il rispetto della vigente normativa di tutela del diritto d'autore).

f) Sezione periodici (emeroteca)

La sezione dei periodici o emeroteca è situata nella zona accoglienza della biblioteca.

Presso questa sezione sono a disposizione per il prestito, la lettura, la consultazione: quotidiani, settimanali, mensili e altri periodici in lingua italiana, francese e inglese, compresi quelli di attualità pubblicati in Valle d'Aosta.

Trascorso un periodo variabile, alcune testate sono conservate in magazzino per un massimo di un anno, mentre altre sono escluse dalle collezioni e messe gratuitamente a disposizione degli utenti.

II – SERVIZI

1. Principi generali di erogazione del servizio

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca comprensoriale si ispirano ai principi fondamentali della Costituzione italiana e costituiscono l'applicazione delle norme dello Statuto speciale della Regione Autonoma Valle d'Aosta, delle leggi statali e regionali che regolano la materia, delle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e del Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche.

L'erogazione dei servizi s'ispira quindi ai seguenti principi:

Uguaglianza

La biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutte le persone, senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinione e condizione sociale. Le raccolte di documenti e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali.

I servizi sono in primo luogo rivolti ai cittadini residenti nella Regione autonoma Valle d'Aosta, ma anche, con le limitazioni e le modalità previste dal regolamento, a ogni altra persona e ente che ne faccia richiesta.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle preferenze in fatto di letture, ascolto, visione o consultazione, sia a domicilio, sia presso la sede della biblioteca, dei propri utenti.

Imparzialità, continuità e accessibilità

I servizi sono erogati secondo principi di imparzialità, obiettività, equità, continuità e regolarità.

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della migliore fruibilità pubblica. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio, se non determinati da eventi imprevedibili, sono preventivamente annunciati, fermo restando l'impegno di ridurre al minimo il disagio e di assicurare una tempestiva ripresa dei servizi.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, informazioni e reclami. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficacia, efficienza ed economicità

La biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti, nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia e degli standard di qualità stabiliti.

Periodicamente il personale effettua indagini di gradimento per adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

2. Servizi della biblioteca

La Biblioteca comprensoriale di Châtillon offre la seguente tipologia di servizi:

- servizi bibliotecari di base: orientati alla promozione della lettura, all'accessibilità degli strumenti e dei mezzi conoscitivi e alla diffusione dell'informazione;
- servizi bibliotecari di studio: orientati a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti e delle informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento individuale;
- servizi bibliotecari di conservazione e di documentazione locale: orientati alle esigenze di tutela e di conservazione del patrimonio posseduto documentario locale, a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti e la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti relativi alla Regione autonoma Valle d'Aosta.

In dettaglio i servizi della biblioteca sono articolati in:

- 1 Portale web del Sistema bibliotecario valdostano (SBV)
- 2 Prestito
- 3 Consultazione e lettura in sede
- 4 Prestito interbibliotecario
- 5 Informazione bibliografica e documentaria
- 6 Riproduzione di documenti della biblioteca
- 7 Postazione di videoscrittura
- 8 Postazione internet
- 9 Promozione alla lettura e visite guidate
- 10 Ascolto in sede di documenti sonori
- 11 Visione in sede di dvd.

2.1 Portale web del Sistema bibliotecario valdostano

Il portale web del Sistema bibliotecario valdostano, che è consultabile collegandosi al sito <http://biblioregione.vda.it>, offre numerosi servizi, tra cui l'accesso al catalogo unico, denominato BiVaCCo (Biblioteche Valdostane Catalogo Collettivo), aggiornato in tempo reale a cura del personale addetto alla catalogazione.

Dal portale è possibile visionare l'elenco di tutte le biblioteche del sistema, con i relativi orari, indirizzi e recapiti telefonici, gli eventi organizzati dalle biblioteche stesse e le nuove acquisizioni.

Attraverso credenziali personali, uno "username" assegnato al momento dell'iscrizione e una "password" che può essere modificata dall'utente, è possibile accedere ad alcuni servizi supplementari:

- controllare la situazione prestiti individuali: prestiti in corso, prenotazioni, prestiti conclusi (storico prestiti);
- creare e consultare degli "scaffali" personali (elenchi di documenti, consultabili in qualunque momento), distinti in "privati" (visibili solo all'utente identificato) e "pubblici" (visibili a tutti);
- salvare delle ricerche complesse per successive consultazioni (ricerche salvate).

L'utente può inoltre dialogare con la biblioteca e con altri utenti mediante un forum, dove può anche inserire recensioni personali, esprimere un voto sui libri letti e segnalare problemi.

Sono inoltre disponibili on-line alcune bibliografie, discografie e filmografie tematiche.

Una pagina FAQ contiene risposte a quesiti frequenti.

2.2 Prestito

Il prestito è gratuito ed è erogato a tutti i cittadini residenti in Valle d'Aosta e, per vicinanza geografica, nell'area canavesana. Possono usufruire del servizio anche i cittadini non residenti nella Regione ma che vi abbiano un domicilio, purché siano residenti in uno dei paesi dell'Unione europea.

I cittadini non comunitari possono essere iscritti su presentazione del permesso di soggiorno e di un contratto di locazione o di lavoro che attesti il domicilio in Valle d'Aosta.

Iscrizione

Le operazioni relative all'iscrizione si svolgono presso il banco prestiti situato nella zona accoglienza. L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido e la Tessera nazionale sanitaria, ovvero la Carta regionale dei servizi, che diventa anche tessera di iscrizione alla biblioteca.

Per i minori di 14 anni e per i non residenti in Valle d'Aosta è rilasciata un'apposita tessera. Per i minori di 14 anni è inoltre necessaria la sottoscrizione del modulo di iscrizione da parte di un genitore o chi ne fa le veci, sotto la cui responsabilità essi frequentano la biblioteca. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei documenti da parte dei figli minori.

Le persone impossibilitate in modo permanente a recarsi presso la biblioteca possono essere iscritte e ammesse al prestito tramite un delegato, mediante presentazione di delega scritta e di un documento d'identità valido del delegato e del delegante.

Ogni utente è tenuto a comunicare tempestivamente tutte le variazioni riguardanti la sua "scheda anagrafica" (indirizzo, telefono, e-mail) ed è responsabile del corretto uso della tessera. Nel caso di smarrimento o furto della stessa deve informare immediatamente gli operatori della biblioteca.

Prestito

Le operazioni relative al prestito si svolgono presso il banco principale, oppure avvalendosi della macchina del prestito automatico.

Al momento del prestito, l'utente deve controllare l'integrità dei documenti presi, invitando l'operatore ad annotare eventuali imperfezioni (sottolineature, macchie, scritte, custodie rotte...).

La macchina del prestito automatico, che consente agli utenti di prendere in prestito alcune tipologie di documenti, effettuando autonomamente la registrazione, non rileva gli eventuali difetti dei documenti per cui, se gli utenti ne riscontrano, devono fare la segnalazione all'operatore.

Gli utenti regolarmente iscritti alla biblioteca possono prendere in prestito fino a un massimo di 12 documenti contemporaneamente. I limiti per le singole tipologie di documenti sono i seguenti:

Tipologia documento	Numero massimo di documenti prestabili	Durata massimo del prestito in giorni
Libri a stampa e audiolibri	7	30
CD musicali	3	15
Documenti video	2	7
Riviste	2	7

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito, anche in caso di furto o di danni causati da terzi.

Sono escluse dal prestito le opere destinate alla conservazione e alla consultazione, l'ultimo numero dei periodici, i quotidiani e alcuni settimanali locali, i documenti sonori e audiovisivi pubblicati da meno di 18 mesi (a norma di legge), gli inediti, le opere di particolare pregio e rarità o

in precario stato di conservazione, di norma, le opere edite da più di 50 anni di cui esista una sola copia nel Sistema bibliotecario valdostano.

È prevista la possibilità, per specifiche e motivate richieste (a scopo didattico, di studio o professionali) di aumentare il numero di documenti prestabili. Il numero massimo di documenti autorizzabili in caso di prestito allargato, oltre a quelli previsti per il normale prestito a tutti gli utenti, è il seguente:

- ✓ libri per ragazzi: max 25 (per gli insegnanti)
- ✓ libri per adulti: max 5
- ✓ DVD O VHS: max 2
- ✓ CD: max 2

A tal fine, occorre compilare il modulo di richiesta disponibile al banco prestiti.

Restituzione

L'utente provvede alla restituzione dei documenti presi in prestito entro i termini stabiliti e nello stesso stato di conservazione in cui li ha ricevuti; in caso di danni non riscontrati al momento del prestito, l'utente è tenuto al risarcimento.

Chi è in ritardo nella restituzione non può fare altri prestiti.

La restituzione può essere effettuata autonomamente presso la postazione di restituzione automatica posta all'interno della biblioteca. Le restituzioni sono possibili anche per posta, tramite raccomandata; l'utente resta però responsabile sia delle condizioni dei documenti restituiti, sia dei tempi di rientro.

È possibile restituire in una qualsiasi biblioteca del Sistema bibliotecario valdostano, anche diversa da quella presso cui si è effettuato il prestito.

L'utente che smarrisca o danneggi irreparabilmente un documento ricevuto in prestito, è tenuto a riacquistarlo, secondo le indicazioni fornite dagli operatori della biblioteca, o al risarcimento.

Dopo 15 giorni di ritardo nella restituzione delle opere prese in prestito, la tessera dell'utente viene bloccata per un periodo pari al ritardo e, dopo un anno dal mancato rientro dei documenti, è previsto il pagamento di una sanzione pari al loro valore; se i documenti non vengono restituiti, la sanzione è pari al doppio del valore, ai sensi dell'art 28 del Regolamento regionale 14 aprile 1998, n 3, come modificato dal Regolamento regionale 24 aprile 2001, n 1.

Si ricorda che la mancata restituzione di un'opera ricevuta in prestito dalla Biblioteca entro il termine convenuto configura il reato di appropriazione indebita (art. 646 del Codice penale). La Biblioteca si riserva quindi la facoltà di inoltrare formale denuncia all'autorità giudiziaria, trascorsi 30 giorni dall'invio di un sollecito mediante raccomandata con ricevuta di ritorno all'utente inadempiente, una volta scaduto l'anno di tolleranza.

Rinnovi

I prestiti dei libri possono essere rinnovati una sola volta, per la durata di 15 giorni, a condizione che:

- l'utente non sia in ritardo nella restituzione;
- il libro non sia stato già prenotato da altri utenti.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata a scelta in una delle seguenti modalità:

- di persona
- per telefono chiamando il numero 0166-61731

- per posta elettronica all'indirizzo biblio-chatillon@regione.vda.it.

Prenotazioni

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito sia telefonicamente al numero 0166-61731 che per posta elettronica all'indirizzo biblio-chatillon@regione.vda.it, oppure facendone direttamente richiesta agli operatori.

Il richiedente è avvisato dell'avvenuto rientro del documento prenotato, che rimane a sua disposizione per 10 giorni dal momento dell'avviso.

2.3 Consultazione e lettura in sede

La consultazione e la lettura in sede delle opere collocate a scaffale aperto e nel magazzino, e dei periodici è gratuita.

L'utente può accedere direttamente allo scaffale aperto e prelevare i documenti che intende consultare. Per i documenti collocati in magazzino deve fare richiesta agli operatori.

Le opere antiche, rare e di pregio sono consultabili su presentazione della tessera d'iscrizione alla biblioteca o di un documento di identità.

2.4 Prestito interbibliotecario (PIB)

La biblioteca assicura ai propri utenti la possibilità di ottenere libri presenti in altre biblioteche regionali, nazionali e internazionali.

PIB regionale

Il PIB regionale consente agli utenti di ogni biblioteca appartenente al Sistema bibliotecario valdostano di avere gratuitamente in prestito documenti presenti nelle altre biblioteche. Qualora il documento sia già in prestito è possibile prenotarlo.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario di norma:

- i documenti non prestabili
- le novità locali
- i documenti video
- i periodici

PIB nazionale e internazionale

Per questo servizio, la Biblioteca comprensoriale di Châtillon si appoggia alla Biblioteca regionale Bruno Salvadori di Aosta. Gli utenti, regolarmente iscritti, possono fare richiesta di ricevere in prestito o riprodotti in fotocopia, documenti non disponibili presso le biblioteche del SBV, ma posseduti da altre biblioteche italiane ed estere.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipendono né dalla biblioteca comprensoriale né da quella regionale, i cui operatori illustreranno all'utente i motivi di eventuali mancati riscontri, indicando, dove possibile, strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

Le spese relative al prestito, che consistono nei rimborsi richiesti dalle biblioteche prestanti, sono a carico degli utenti che si impegnano, all'atto della compilazione della domanda, a pagare quanto richiesto.

La scelta della biblioteca alla quale inviare la richiesta di prestito spetta agli operatori che si occupano del servizio. I tempi di risposta, che sono molto variabili, dipendono dalla celerità delle biblioteche cui si fa riferimento.

La durata e le modalità del prestito (che può essere consentito o meno a domicilio) vengono stabilite dalla biblioteca prestante.

La restituzione ritardata di un volume ottenuto tramite prestito interbibliotecario di norma esclude l'utente dal servizio di prestito interbibliotecario. Se il ritardo è superiore alla settimana l'utente è sospeso anche dal prestito a domicilio dei documenti del Sistema bibliotecario valdostano, fino a regolarizzazione della situazione.

Ripetuti ritardi nella restituzione dei prestiti nazionali e internazionali o il mancato pagamento di un prestito possono comportare la sospensione dal servizio di prestito nazionale ed estero.

Sono anche a carico dell'utente tutte le sanzioni e i rimborsi stabiliti dalla biblioteca prestante per la ritardata o mancata restituzione.

2.5 Fornitura di documenti

Presso la biblioteca è possibile ottenere, per il tramite della Biblioteca regionale Bruno Salvadori, a pagamento e nel rispetto della normativa sul diritto d'autore, la fornitura di copia di documenti delle raccolte di altre biblioteche italiane e straniere.

L'accesso alla fornitura comporta l'accettazione da parte dell'utente, che viene informato in anticipo, degli oneri e delle modalità di fornitura imposte dalle biblioteche fornitrici.

2.6 Informazione bibliografica e documentaria

Gli operatori sono a disposizione per fornire informazioni sui servizi della biblioteca, orientare il pubblico nella ricerca delle opere più adatte agli specifici bisogni e illustrare il catalogo in rete.

2.7 Ascolto di documenti sonori

In biblioteca è possibile ascoltare i documenti sonori presenti, per mezzo di 2 lettori CD con cuffie.

L'accesso ai servizi, con deposito di tessera, è riservato a chi è in regola con le norme di prestito e non ha la tessera sospesa. Se l'utente non è iscritto o è momentaneamente sprovvisto della tessera, può lasciare in deposito un documento d'identità.

2.8 Visione di DVD

Presso la biblioteca è possibile visionare i DVD tramite 2 televisori dotati di cuffie. Per accedere al servizio, l'utente deve consegnare al personale la propria tessera di iscrizione, che sarà restituita quando il DVD, verrà riconsegnato al personale. Se l'utente non è iscritto o è momentaneamente sprovvisto della tessera, può lasciare in deposito un documento d'identità.

L'utente può utilizzare la postazione per il tempo necessario alla visione dell'intera opera.

2.9 Riproduzione dei documenti

In biblioteca è possibile riprodurre in fotocopia, con rimborso forfettario delle spese di riproduzione, i documenti in essa conservati, per uso personale e senza fini di lucro, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore.

Per la riproduzione dei documenti è necessario rivolgersi al personale in servizio.

Non è consentita la fotocopiatura di manoscritti e dattiloscritti inediti, opere rare e di pregio, libri antichi, materiali danneggiati, nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi.

Le norme sui diritti d'autore consentono di fotocopiare fino a un massimo del 15% delle pagine di un libro o di un periodico, con esclusione delle pagine di pubblicità. La violazione delle norme comporta responsabilità civile e la sanzione amministrativa di cui all'art 171 della legge n 633/1941 e successive modificazioni, salve eventuali responsabilità penali aggiuntive.

2.10 Postazione internet

La biblioteca mette gratuitamente a disposizione del pubblico una postazione per la navigazione internet. Per accedere a internet è necessaria l'iscrizione.

Ogni utente potrà utilizzare le postazioni per non più di 1 ora complessiva al giorno, per un totale di 3 ore alla settimana.

L'utilizzo delle postazioni internet è personale.

Gli utenti possono scaricare su supporto elettronico (chiave USB personale) i risultati delle ricerche effettuate.

Per l'utilizzo di internet da parte dei minori, il genitore o chi ne fa le veci dovrà compilare il relativo modulo di autorizzazione.

La supervisione del contenuto, della qualità e della validità di qualsiasi informazione reperita in rete è demandata al genitore (o a chi ne fa le veci), che è direttamente responsabile per l'uso fatto del servizio internet da parte del minore e di ogni danno eventualmente procurato.

Gli utenti sono tenuti a utilizzare appropriatamente i mezzi messi a loro disposizione.

L'uso delle postazioni internet deve avvenire nel rispetto delle seguenti regole:

- tenere basso il volume delle cuffie;
- utilizzare individualmente il servizio: la postazione è destinata all'uso di una sola persona per volta;
- non disturbare gli altri utilizzatori;

Dalle postazioni non è consentito in particolare:

- alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware del computer della biblioteca;
- violare gli accessi protetti, le licenze d'uso e le norme vigenti del copyright;
- visitare siti che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio.

2.11 Promozione della lettura e visite guidate

La biblioteca collabora con le scuole e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi. In particolare si organizzano visite guidate e letture animate per le scolaresche.

Gli insegnanti interessati devono fissare un appuntamento prendendo contatti con il personale (tel 0166-61731). Gli appuntamenti con le scuole o con i gruppi vengono di norma fissati solo il mattino.

Per una migliore e proficua gestione degli incontri, le visite sono regolamentate prevedendo un numero massimo di 25 ragazzi per ogni gruppo.

L'iscrizione è personale, quindi l'alunno viene iscritto solo su presentazione dei moduli appositi, tra cui l'autorizzazione del genitore o di chi ne fa le veci, consegnati dai genitori stessi o eventualmente dall'insegnante, responsabile dell'esattezza dei dati riportati.

L'eventuale utilizzo di internet da parte di alunni avviene sotto la responsabilità e la sorveglianza dell'insegnante, che deve essere regolarmente iscritto al servizio internet.

III - RAPPORTI CON I CITTADINI

1. Standard e impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, la biblioteca ha individuato alcuni standard che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine standard si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla biblioteca, in modo da garantire un livello di qualità più alto possibile.

Gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto offerto dalla biblioteca.

Se lo standard non viene rispettato, i cittadini possono presentare un reclamo, come illustrato nel capitolo successivo.

I servizi forniti dalla biblioteca, con i relativi standard, sono i seguenti:

Fattori della qualità	Servizi al pubblico	Descrizione dello standard	Valore previsto
Puntualità del servizio	Iscrizione	Tempo di attesa tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 15 minuti
	Prestito	Tempo di attesa per accedere al servizio	Max 15 minuti
		Tempo di attesa per la registrazione del prestito	Immediatamente
	Autoprestito	Tempo di esecuzione delle operazioni da parte dell'utente	Immediatamente
	Autorestituzione	Tempo di esecuzione delle operazioni da parte dell'utente	Immediatamente
	Prenotazione	Tempo di attesa per la conferma di prenotazione	Immediatamente
	Rinnovo	Tempo di attesa per la conferma di rinnovo	Immediatamente
	Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Tempo di attesa tra la richiesta e la risposta	Immediatamente
	Orientamento e accoglienza	Tempo di attesa tra la richiesta di informazione e il servizio	Max 5 minuti

Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Orario di apertura al pubblico:	39 ore settimanali
Adeguatezza delle collezioni	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	2529 documenti circa nel 2012

2. Informazione e ascolto

La biblioteca s’impegna a rispettare gli standard promessi nella carta dei servizi. In tal senso si pone come riferimento la direttiva emanata dal Ministro della funzione pubblica del 24.3.2004 - “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”. È intenzione della biblioteca tendere a un miglioramento continuo della qualità, attraverso il dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

3. Suggerimenti e reclami

La biblioteca è disponibile ad ascoltare e registrare eventuali suggerimenti o reclami volti a migliorare i servizi, secondo i principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/1/1994, riguardante la Carta dei servizi.

Reclami, suggerimenti e apprezzamenti, che riguardano il comportamento del personale, la qualità dei servizi resi, il rispetto o meno degli standard promessi, possono essere formulati:

- attraverso gli appositi moduli, riconsegnabili in modo anonimo nell’apposita urna;
- oralmente agli operatori della biblioteca.

Ai reclami espressi oralmente verrà dato, per quanto possibile, un riscontro immediato. Ai reclami scritti verrà fornita risposta entro 8 giorni.

4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell’organizzazione e nell’utilizzo dei servizi di biblioteca hanno diritti e doveri.

Le amministrazioni pubbliche interessate applicano la convenzione stipulata in merito.

Il personale della biblioteca:

- garantisce l’accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o raggiungibili all’interno del Sistema bibliotecario valdostano o in altro luogo attraverso il collegamento online;
- assiste l’utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

L’utente è tenuto a:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, le tariffe stabilite;

- rispettare gli orari, le norme della corretta convivenza civile, il divieto di fumare, il silenzio nelle sale di lettura, evitando di disturbare con il cellulare o in qualsiasi altro modo il pacifico godimento dei servizi offerti;

- rispettare i documenti e gli arredi;
- essere corretto e collaborativo con il personale;
- consentire che il personale verifichi l'eventuale possesso di materiale bibliografico o documentario della biblioteca qualora, al passaggio dell'utente, le apparecchiature di rilevamento elettronico antitaccheggio entrino in funzione di allarme.

I genitori e gli accompagnatori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi degli utenti minorenni, anche se lasciati soli nelle sale della biblioteca.

Essi rispondono del loro comportamento e degli eventuali danni procurati.

L'utente, anche se minore, che si presenti in condizioni non compatibili con il pubblico decoro o che tenga nell'ambito dei locali della biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo o giudicato pregiudizievole del corretto funzionamento del servizio, nonché non rispettoso della presente Carta dei servizi, dovrà essere dapprima richiamato dal personale in servizio, che, in caso di reiterata inosservanza, potrà allontanarlo dalla biblioteca.

I doveri dell'amministrazione si traducono in diritti della biblioteca,
i doveri del personale in diritti degli utenti,
i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

5. Principali riferimenti normativi

- Costituzione della Repubblica italiana
- Statuto speciale per la Valle d'Aosta (legge costituzionale 26 febbraio 1948, n4)
- Legge 22 aprile 1941, n 633 e successive modificazioni e integrazioni
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
 - Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, 1994
 - D Lgs 30 luglio 1999, n 286 – Qualità dei servizi pubblici e Carta dei servizi
 - DPR 28 dicembre 2000, n 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
 - D Lgs 30 giugno 2003, n 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali
 - Legge 15 aprile 2004, n 106 – Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico
 - DPR 3 maggio 2006, n 252 – Regolamento recante norme in materia di deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico;
 - Regolamento regionale 14 aprile 1998, n 3 – Regolamento della Biblioteca regionale di Aosta
 - Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica, 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Deliberazione della Giunta regionale n. 4553 del 6 dicembre 2004 - Approvazione della convenzione tra la Regione autonoma Valle d'Aosta, la Comunità montana Monte Cervino e il Comune di Châtillon per la gestione della biblioteca comprensoriale di Châtillon, ai sensi degli artt. 9 e 10 della legge regionale 28/1992.

IV – INFORMAZIONI UTILI

1. Contatti

Indirizzo: Biblioteca comprensoriale Mgr Duc
Via E Chanoux, 112
11024 Châtillon (AO)

E-mail: biblio-chatillon@regione.vda.it
portale web: <http://biblio.regione.vda.it/>

telefono: 0166-61731
fax: 0166-61415

2. Orari

Lunedì– mercoledì – giovedì – venerdì: 900-1230, 1430-1900
Martedì – sabato: 900 – 1230

3. Tariffe dei servizi a pagamento

Fotocopie e stampe

Fotocopia singola o stampa in A4 una sola facciata:

10 centesimi