

BIBLIOTECA REGIONALE BRUNO SALVADORI DI AOSTA

# **CARTA DEI SERVIZI**

# Biblioteca regionale Bruno Salvadori di Aosta

## 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 prestito adulti.....	4
b) Sezione consultazione.....	5
c) Sezione fondo valdostano.....	5
d) Sezione periodici.....	6
e) Sezione ragazzi.....	6
f) Fonoteca.....	7
g) Videoteca.....	7
II SERVIZI.....	7
1. Principi generali di erogazione del servizio.....	7
2. Servizi della biblioteca.....	8
2.1 Portale web del Sistema bibliotecario valdostano (SBV).....	9
2.2 Prestito.....	9
2.3 Consultazione e lettura in sede.....	11
2.4 Prestito interbibliotecario (PIB).....	12
2.5 Fornitura di documenti.....	13
2.6 Informazione bibliografica e documentaria.....	13
2.7 Ascolto in sede di documenti sonori.....	14
2.8 Visione in sede di VHS e DVD.....	14
2.9 Riproduzione dei documenti.....	14
2.10 Postazioni di videoscrittura.....	15
2.11 Postazione multimediale nella sezione ragazzi.....	15
2.12 Postazioni internet.....	15
2.13 Servizio di Wi-Fi.....	16
2.14 Promozione della lettura e visite guidate nella sezione ragazzi.....	16
2.15 Uso della sala conferenze e delle aree espositive.....	16
III RAPPORTI CON I CITTADINI.....	18
1. Standard e impegni di qualità.....	18
2. Informazione e ascolto.....	19
3. Suggestimenti e reclami.....	19
4. Diritti e doveri.....	19
5. Principali riferimenti normativi.....	20
IV INFORMAZIONI UTILI.....	21
1. Contatti.....	21
2. Orari.....	21
3. Tariffe dei servizi a pagamento.....	22

## PRESENTAZIONE

La Biblioteca regionale Bruno Salvadori di Aosta 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 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

La Biblioteca regionale Bruno Salvadori è un servizio della Regione autonoma Valle d'Aosta, gestito in forma diretta, per realizzare i fini previsti dallo statuto dell'ente.

Essa opera per valorizzare il patrimonio culturale della comunità, per diffondere la conoscenza, l'accesso all'informazione e la formazione. Opera per la crescita e 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;
- una biblioteca di conservazione del materiale documentario inerente la regione Valle d'Aosta.

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

La Biblioteca regionale Bruno Salvadori è il centro funzionale del Sistema bibliotecario valdostano e ricopre il ruolo di archivio della produzione editoriale regionale; detiene, infatti, il deposito legale di tutte le pubblicazioni edite nella Regione autonoma Valle d'Aosta.

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 e l'università, oltre che con soggetti pubblici e 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 e 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. 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 (SBV), di inviarli ad altra struttura culturale regionale oppure di procedere alla cessione a titolo oneroso o gratuito delle opere stesse, ai sensi di legge.

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

- agli utenti minori di 14 anni, di norma, nella sezione ragazzi
- agli utenti di età uguale 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
- CD musicali, dischi in vinile, audiolibri, videoregistrazioni su VHS e DVD
- risorse elettroniche (CD-ROM)
- documenti multimediali (per esempio kit contenenti libro, DVD, CD audio... ecc.)
- giochi per ragazzi

La fruizione dei documenti può essere effettuata o a scaffale aperto, con accesso diretto del pubblico, o 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 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) PRESTITO ADULTI
- b) CONSULTAZIONE
- c) FONDO VALDOSTANO
- d) PERIODICI (EMEROTECA)
- e) RAGAZZI
- f) FONOTECA
- g) VIDEOTECA

**a) Sezione prestito adulti**

La sezione del prestito adulti è situata al centro dell'edificio e ne occupa il primo e il secondo piano. In questa sezione sono a disposizione per la lettura, la consultazione, il prestito e, nei limiti stabiliti dalla legge, per la riproduzione, monografie, libri per concorsi, audiolibri, libri in lingua originale, a grandi caratteri per ipovedenti, documenti multimediali e risorse elettroniche, destinati agli utenti che abbiano compiuto 14 anni.

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

Nella sezione sono messe in evidenza alcune categorie di documenti con bollini di diverso colore, per facilitarne l'individuazione:

**generi letterari per la narrativa**

- bollini gialli: poliziesco, giallo, noir, thriller, spionaggio;
- bollini grigi: fantascienza, fantasy, horror;
- bollini marroni: storico;
- bollini rosa: sentimentale;
- bollini verdi: avventura, viaggi;
- bollini viola: biografico;

**libri con grandi caratteri**

- bollini rossi;

**corsi di lingua multimediali**

- bollini verdi (rotondi);

**libri in lingua straniera**

- bollini blu;

**dizionari per consultazione rapida**

- bollini gialli (rotondi).

Le nuove acquisizioni sono esposte a rotazione nei pressi dell'ingresso e rimangono nella tipologia delle "Novità", per le quali il prestito può essere solo locale, da 2 a 4 mesi.

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

Una bacheca per i piccoli annunci è a disposizione degli utenti nei pressi del banco prestiti.

**b) Sezione consultazione**

La sezione della consultazione è situata al primo piano dell'ala nord della biblioteca.

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

**c) Sezione fondo valdostano**

La sezione del fondo valdostano è situata al secondo piano dell'ala nord della biblioteca e vi si possono consultare monografie e opere in più volumi a stampa riguardanti la Valle d'Aosta, la storia dell'alpinismo e dei viaggi nelle Alpi, la Casa Savoia e i suoi antichi Stati. Al fondo valdostano è affidata anche la conservazione:

- dei libri antichi (stampati anteriormente all'anno 1831), indipendentemente dal loro contenuto;
- dei documenti editi nel territorio valdostano e giunti in biblioteca in applicazione delle norme sul deposito legale;
- delle raccolte di giornali locali antichi (dall'inizio del 1800 al secondo dopoguerra) e dei periodici recenti e attuali (riviste, bollettini, giornali, organi di partito ecc.), riguardanti la Valle d'Aosta;
- di ogni tipo di documenti, diversi da quelli descritti, riguardanti la Valle d'Aosta, quali ad esempio:
  - ✓ tesi di laurea di studenti valdostani su argomenti di interesse locale;
  - ✓ VHS, CD-ROM e DVD;
  - ✓ carte geografiche e stampe storiche;

- ✓ manifesti e materiale minore (pieghevoli, programmi, inviti a manifestazioni);
- ✓ letteratura grigia (preatti, cartelle stampa, relazioni pubbliche ecc.); fotografie, cartoline e documenti vari, giunti in biblioteca per lo più unitamente a fondi librari acquisiti.

All'interno della sezione, o in altri spazi espositivi della biblioteca, sono periodicamente allestite vetrine bibliografiche legate a eventi, ricorrenze e temi messi di volta in volta in evidenza dal personale.

#### **d) Sezione periodici**

La sezione dei periodici o emeroteca è situata al terzo piano, al centro dell'edificio della biblioteca. In questa sezione sono a disposizione per la lettura, la consultazione e, nei limiti stabiliti dalla legge, la riproduzione:

- quotidiani in lingua italiana, francese e altre lingue (tedesco, spagnolo, inglese, arabo). Il quotidiano "La Stampa" è mensilmente rilegato e conservato. Gli altri quotidiani sono conservati in sala per 3 mesi al termine dei quali vengono messi gratuitamente a disposizione degli utenti o eliminati;
- settimanali, mensili e altri periodici in lingua italiana, francese e altre lingue, compresi quelli di attualità pubblicati in Valle d'Aosta. Gli altri periodici valdostani sono consultabili direttamente nella sezione del fondo valdostano.

Le riviste correnti sono esposte in questa sezione per 2 anni. Trascorso tale periodo, alcune testate sono conservate in magazzino, mentre altre sono escluse dalle collezioni.

Sono inoltre a disposizione fumetti collocati a scaffale aperto, per la lettura in sede e il prestito.

La sezione dispone di otto postazioni Internet utilizzabili anche per la videoscrittura.

#### **e) Sezione ragazzi**

La sezione, destinata ai bambini e ragazzi minori di 14 anni, si sviluppa sui quattro piani dell'ala sud della biblioteca.

Nella sezione sono a disposizione, per i giovani utenti, i seguenti materiali:

- libri e audiolibri in consultazione, prestito e riproduzione, nei limiti stabiliti dalla legge
- periodici e opere a stampa in consultazione, riproducibili nei limiti stabiliti dalla legge
- CD musicali per l'ascolto e il prestito
- giochi da tavolo ed elettronici da utilizzare in sede

Le nuove acquisizioni sono esposte a rotazione in un'apposita vetrina all'ingresso e rimangono nella tipologia delle "Novità" per 2 o 3 mesi.

I periodici sono conservati in sede per 2 anni; poi vengono esclusi dalle collezioni e concessi, su richiesta, agli insegnanti per scopi didattici.

Sono messi a disposizione dell'utenza fogli e matite colorate per attività ludico-espressive.

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

## **f) Fonoteca**

La fonoteca è situata in una sala del terzo piano, nella parte centrale dell'edificio della biblioteca. In questa sezione si trovano CD di tutti i generi musicali, esposti a scaffale aperto e disponibili al prestito e alla consultazione in sede per mezzo di postazioni individuali di ascolto.

È inoltre disponibile un fondo di dischi in vinile, conservati a magazzino, esclusi dal prestito ma ascoltabili in sede.

Nella sezione sono anche allestite vetrine discografiche legate a eventi, temi e ricorrenze messi di volta in volta in evidenza dal personale.

## **g) Videoteca**

La videoteca, situata al quarto piano nell'ala nord della biblioteca conserva documenti video, film e documentari su VHS e DVD. I documenti sono esposti a scaffale aperto e disponibili al prestito e alla consultazione in sede per mezzo di postazioni individuali di visione.

Vi si trovano anche film per ragazzi, prestabili e visionabili in sede dagli utenti fino a 14 anni compiuti, solo se accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Nella sezione sono anche allestite vetrine filmografiche legate a eventi, ricorrenze e temi messi di volta in volta in evidenza dal personale.

# **II SERVIZI**

## **1. Principi generali di erogazione del servizio**

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca regionale Bruno Salvadori 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, opinioni e condizioni sociali.

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 o 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 d'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 favorisce 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 regionale Bruno Salvadori, centro del Sistema bibliotecario regionale (SBV), offre le seguenti tipologie 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 documentario locale, a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti e la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti relativi alla Valle d'Aosta;
- ✓ locale caffetteria con distributori automatici di alimenti e bevande calde e fredde, nella sola Biblioteca regionale di Aosta.

In dettaglio i servizi sono articolati in:

1. PORTALE WEB DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO VALDOSTANO
2. PRESTITO
3. CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE
4. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO
5. FORNITURA DI DOCUMENTI
6. INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA E DOCUMENTARIA
7. ASCOLTO IN SEDE DI DOCUMENTI SONORI
8. VISIONE IN SEDE DI VHS E DVD
9. RIPRODUZIONE DI DOCUMENTI DELLA BIBLIOTECA
10. POSTAZIONI DI VIDEOSCRITTURA
11. POSTAZIONE MULTIMEDIALE DELLA SEZIONE RAGAZZI
12. POSTAZIONI INTERNET
13. SERVIZIO DI WIFI
14. PROMOZIONE DELLA LETTURA E VISITE GUIDATE
15. USO DELLA SALA CONFERENZE E DELLE AREE ESPOSITIVE



## 2.1 Portale web del Sistema bibliotecario valdostano (SBV)

Il portale del Sistema bibliotecario valdostano, che è consultabile al sito <http://biblio.regione.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 della sezione catalogazione della biblioteca.

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 online 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. 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 alle iscrizioni si svolgono presso il banco principale della sezione adulti e quello all'ingresso della sezione ragazzi.

L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido e la Tessera sanitaria, ossia la Carta regionale dei servizi, che assume valenza di 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 di 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 della sezione adulti e quello all'ingresso della sezione ragazzi oppure presso le macchine del prestito automatico installate nella sezione adulti, nella sezione ragazzi e nella videoteca.

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...).

Le macchine di prestito automatico consentono all'utente di prendere in prestito i documenti, effettuando autonomamente la registrazione. Questo metodo di prestito non rileva eventuali difetti dei documenti, per cui, se l'utente ne riscontra, deve segnalarlo 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 massima del prestito in giorni
Libri a scaffale aperto o di magazzino, fumetti, audiolibri, risorse elettroniche, multimediali	7	30
Libri novità	2	15
Libri per concorsi	2	15
CD musicali	3	15
Documenti video	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 esclusi dal prestito le opere destinate alla conservazione e alla consultazione, i periodici, i giochi da tavolo ed elettronici, i documenti sonori e audiovisivi pubblicati da meno di 18 mesi (secondo quanto stabilito da apposita norma di legge), i dischi in vinile, le tesi di laurea, 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.

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, è il seguente:

- ✓ libri per ragazzi: max 25
- ✓ libri per adulti: max 5
- ✓ DVD o VHS: max 2
- ✓ CD: max 2 .

A tal fine, occorre compilare il modulo di richiesta disponibile nelle varie sezioni della biblioteca.

## 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, egli è tenuto al risarcimento.

L'utente può effettuare autonomamente le restituzioni dei documenti presi in prestito (ad eccezione di volumi, CD, DVD, VHS, audiolibri, costituiti da più esemplari riuniti in un'unica custodia) presso le postazioni di restituzione automatica (Book Return), poste presso l'ingresso principale della Biblioteca regionale e della sezione ragazzi.

La restituzione viene effettuata introducendo un documento per volta, seguendo le indicazioni riportate sullo schermo. Al termine dell'operazione è possibile ottenere la stampa della ricevuta di "avvenuta consegna" e quella della propria "situazione prestiti" presente sulla tessera.

Le restituzioni sono possibili anche per posta, tramite lettera 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. Dopo un anno dal mancato rientro dei documenti, è previsto anche il pagamento di una sanzione pari al valore dei documenti presi in prestito; se i documenti non vengono restituiti, l'utente dovrà quindi versare una somma pari al doppio del loro 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.

### **Rinnovo**

Il prestito dei libri può essere prorogato una sola volta, per la durata di 15 giorni, presentandosi al banco prestiti, a condizione che:

- ✓ l'utente non sia in ritardo nella restituzione
- ✓ il libro non sia già prenotato da altri utenti
- ✓ non si tratti di libri novità o per concorsi

Il prestito può anche essere prorogato telefonando al numero telefonico 0165-274804 dal martedì al sabato, dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

### **Prenotazione**

È possibile prenotare i libri della biblioteca che risultano in prestito, presentandosi al banco prestiti. Ogni utente può prenotare fino a un massimo di 2 libri, purché sullo stesso libro non vi siano già 3 prenotazioni.

Sono prenotabili con le stesse modalità anche i CD musicali, presso la fonoteca della sezione adulti e della sezione ragazzi.

Il richiedente è avvisato telefonicamente dell'avvenuto rientro del documento, che rimane a sua disposizione per cinque 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 nei magazzini è gratuita.

L'utente può accedere direttamente allo scaffale aperto e prelevare i documenti che intende consultare, o compilare un'apposita scheda di richiesta nel caso in cui i documenti siano collocati nei magazzini.

Le opere antiche, rare e di pregio, sono consultabili esclusivamente presso il fondo valdostano, dietro presentazione della tessera d'iscrizione della biblioteca o di un documento d'identità.

Presso il fondo valdostano sono inoltre consultabili, su microfilm o su supporto digitale, i numeri arretrati dei periodici locali.

Gli altri periodici sono disponibili, nella loro forma cartacea o in altre versioni, nella sezione periodici.

Nella sezione ragazzi, i giochi da tavolo sono a libera disposizione degli utenti, che possono usarli senza alcuna formalità, avendo soltanto cura di non danneggiarli, di riordinare tutti i pezzi e di riporre le confezioni sullo scaffale.

## **2.4 Prestito interbibliotecario (PIB)**

La biblioteca assicura ai propri utenti la possibilità di ottenere libri in prestito da altre biblioteche: regionali, nazionali ed estere.

### **PIB regionale**

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

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario:

- i documenti non prestabili
- i libri novità
- i documenti video.

### **PIB regionale in entrata (dalle altre biblioteche Sistema bibliotecario valdostano SBV alla Biblioteca regionale Bruno Salvadori)**

L'utente regolarmente iscritto alla biblioteca può richiedere agli operatori delle sezioni di riferimento (Prestito adulti, Ragazzi, Fonoteca) uno o più libri (fino a un massimo di 5) e uno o più CD (fino a un massimo di 3). Le richieste sono immediatamente inoltrate alle biblioteche destinatarie. All'arrivo in biblioteca dei documenti richiesti, di norma entro una settimana, l'utente viene avvisato telefonicamente e i libri o i CD restano 5 giorni a disposizione per il ritiro, dopodiché vengono restituiti alla biblioteca prestante.

### **PIB regionale in uscita (dalla Biblioteca regionale Bruno Salvadori alle altre biblioteche del SBV)**

Le altre biblioteche del SBV possono richiedere alla Biblioteca regionale di Aosta i documenti ammessi al prestito interbibliotecario; questi sono inviati alla biblioteca richiedente, normalmente, entro il giorno successivo.

### **PIB nazionale e internazionale in entrata**

Tramite questo servizio gli utenti della biblioteca regolarmente iscritti, possono fare richiesta di ricevere in prestito, o riprodotti in fotocopia, documenti posseduti da altre biblioteche italiane ed estere, qualora il documento non sia disponibile presso le biblioteche del SBV.

Le richieste di PIB nazionale o internazionale si presentano presso la sezione consultazione. I documenti vengono abitualmente reperiti tramite Internet e spediti alla biblioteca di Aosta attraverso il servizio postale.

La reperibilità e la disponibilità della documentazione desiderata non dipendono dalla Biblioteca regionale Bruno Salvadori, i cui operatori illustreranno al cliente i motivi di eventuali mancati riscontri, indicando, dove possibile, modalità alternative di recupero dell'informazione cercata.

Gli utenti compilano un modulo di domanda per ogni documento richiesto.

È possibile anche utilizzare il modulo apposito disponibile sul sito e inviarlo alla biblioteca per posta elettronica ([bibreg@regione.vda.it](mailto:bibreg@regione.vda.it)).

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 l'importo richiesto.

Le richieste di prestito vengono inoltrate a mezzo di posta elettronica dalla biblioteca di Aosta.

I tempi di risposta, molto variabili, dipendono dalla celerità delle biblioteche cui si fa riferimento.

La scelta della biblioteca alla quale inviare la richiesta di prestito spetta agli operatori che si occupano del servizio.

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 a 10 giorni l'utente è sospeso anche dal prestito a domicilio dei documenti della Biblioteca regionale, 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 e dagli altri servizi della biblioteca per una durata che sarà stabilita in base alla gravità del comportamento.

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

### **PIB nazionale e internazionale in uscita**

La Biblioteca regionale Bruno Salvadori fornisce in prestito libri delle proprie collezioni a biblioteche italiane ed estere che ne facciano richiesta.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i documenti non prestabili in sede. La durata del prestito è normalmente di 30 giorni con decorrenza dalla data di spedizione del documento.

La biblioteca richiedente può ottenere la proroga del prestito del documento, qualora esso non sia già stato prenotato. Inoltre, è responsabile del documento ricevuto: in caso di perdita o danneggiamento dovuto alla rispedizione, oppure all'utilizzo da parte del lettore, la biblioteca sarà tenuta a provvedere alla sostituzione, in accordo con le indicazioni degli operatori della biblioteca Bruno Salvadori, quale proprietaria del documento danneggiato.

## **2.5 Fornitura di documenti**

Nella sezione consultazione della biblioteca sono assicurate, a pagamento e nel rispetto della normativa sul diritto d'autore:

- ✓ la fornitura a utenti di biblioteche italiane e straniere di copia di documenti delle raccolte della biblioteca stessa;
- ✓ la fornitura ai propri utenti di copia di documenti delle raccolte di altre biblioteche italiane e straniere.

Gli operatori assistono gli utenti nella verifica dei dati bibliografici e nella localizzazione dei documenti, scelgono la biblioteca cui far pervenire la richiesta, inoltrano la richiesta di copia e provvedono ad avvisare l'utente dell'arrivo del documento.

L'accesso alla fornitura comporta l'accettazione da parte dell'utente, che viene informato in anticipo, nel caso in cui richieda un preventivo, degli oneri e delle modalità di fornitura imposte dalle biblioteche fornitrici. È importante sottolineare che, a norma di legge, la documentazione ricevuta può essere utilizzata solo dal richiedente e non può essere prestata a terzi.

Le richieste devono essere presentate di persona presso la sezione consultazione.

## **2.6 Informazione bibliografica e documentaria**

Punti informativi sono presenti in tutte le sezioni della biblioteca, con lo scopo di fornire informazioni sui servizi, orientare il pubblico verso le sezioni più adatte agli specifici bisogni e illustrare il catalogo in rete.

La biblioteca offre agli utenti, in tutte le sue sezioni, un servizio d'informazione e consulenza bibliografica relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche delle biblioteche del SBV, di altri servizi informativi territoriali e, per quanto possibile, delle biblioteche pubbliche italiane e straniere.

Le sezioni forniscono anche assistenza nelle ricerche, tramite la documentazione a stampa raccolta nelle sale o tramite banche dati su CD-ROM e risorse Internet.

## **2.7 Ascolto in sede di documenti sonori**

Nella fonoteca della sezione adulti e della sezione ragazzi è possibile ascoltare i documenti sonori presenti.

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 in sede di VHS e DVD**

Nella videoteca è possibile fruire dei documenti posseduti dalla sezione (VHS e DVD), per mezzo di postazioni di visione individuale dotate di lettori, cuffie e monitor. Per accedere al servizio, l'utente deve consegnare al personale la propria tessera d'iscrizione, che sarà restituita quando la videocassetta o il DVD verranno riconsegnati al personale. Se l'utente non è iscritto o è momentaneamente sprovvisto di tessera, può lasciare in deposito un documento d'identità.

L'utente può utilizzare la postazione per il tempo necessario alla visione dell'intera opera o per un tempo massimo di 2 ore. È possibile vedere un solo film al giorno per un massimo di 3 volte a settimana.

È possibile prenotare la postazione per la settimana in corso e per quella successiva.

Non è consentita la visione in sede di film vietati ai minori di 18 anni.

## **2.9 Riproduzione dei documenti**

Presso la biblioteca è possibile riprodurre in fotocopia 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.

La riproduzione dei documenti può essere effettuata direttamente, senza l'aiuto del personale della biblioteca, acquistando una tessera presso il banco di prestito della sezione adulti o nella sezione periodici; nelle altre sezioni è necessario rivolgersi al personale in servizio che effettuerà la riproduzione entro il giorno seguente.

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

È vietata la riproduzione d'inediti, manoscritti e non, soggetti alla legge sul diritto d'autore. La riproduzione di questi documenti con altre modalità è soggetta ad autorizzazione da parte del responsabile della sezione. Essa deve essere preventivamente concordata nei tempi e nei modi, tenendo conto delle disposizioni in vigore sulla riproduzione dei beni culturali e del tariffario regionale.

Per i periodici o altra documentazione, dei quali esista copia su microfilm o su supporto digitale, possono essere eseguite stampe o riproduzioni di un numero limitato di pagine.

Tale servizio è a pagamento; gli importi sono stabiliti dal tariffario regionale.

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 Postazioni di videoscrittura**

Nella biblioteca sono a disposizione 10 postazioni di videoscrittura.

Le postazioni situate al fondo valdostano e nella sezione ragazzi sono utilizzabili con la presentazione della propria tessera al personale. Le postazioni situate nella sezione periodici sono utilizzabili per un massimo di 1 ora al giorno, dopo aver eseguito il login con le proprie credenziali personali di accesso.

E' possibile sia stampare sia registrare su chiavetta USB personale il lavoro svolto.

Soltanto le stampe sono a pagamento.

## **2.11 Postazione multimediale nella sezione ragazzi**

L'utilizzo della postazione multimediale situata presso la sezione ragazzi avviene su presentazione della tessera d'iscrizione alla biblioteca.

Ogni utente può consultare un solo CD-ROM per la durata di mezz'ora al giorno. La durata può essere prolungata fino a un massimo di un'ora in assenza di richiesta di utilizzo da parte di altri utenti.

È possibile prenotare la postazione per la settimana in corso e per quella successiva.

## **2.12 Postazioni internet**

La biblioteca mette gratuitamente a disposizione del pubblico 9 postazioni per la navigazione internet: 8 in sezione periodici e 1 in sezione ragazzi, quest'ultima destinata all'utilizzo da parte degli utenti minori di 14 anni.

Per accedere a internet è necessaria l'iscrizione. L'utente, se in regola con le norme di prestito, può utilizzare le postazioni per non più di 1 ora complessiva al giorno, per un totale di 6 ore alla settimana.

Gli utenti occasionali, non residenti in Valle d'Aosta, possono ottenere un accesso temporaneo.

L'utilizzo delle postazioni internet è personale e avviene attraverso le proprie credenziali fornite dalla biblioteca al momento dell'iscrizione (username e password, che può essere modificata dall'utente).

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

Soltanto le stampe sono a pagamento.

Per l'utilizzo di internet da parte dei minori, un 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 del servizio internet da parte del minore e di ogni danno eventualmente procurato.

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

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

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

In particolare, dalle postazioni non è consentito:

- 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.

### **2.13 Servizio di Wi-Fi**

All'interno della biblioteca è possibile connettersi, durante l'intero orario di apertura e per un massimo di 6 ore al giorno, alla rete internet con il proprio computer portatile o altro strumento (tablet, smartphone...), dotato di dispositivo wireless.

Possono accedere al servizio gli utenti iscritti, in regola con quanto stabilito dal regolamento della biblioteca e in possesso della Tessera sanitaria– Carta regionale dei servizi – Carte Vallée, o della tessera della biblioteca per i minori di 14 anni e per gli utenti domiciliati in Valle d'Aosta.

**Gli utenti minorenni** devono essere autorizzati da un genitore (o chi ne fa le veci), il quale deve compilare una specifica richiesta scritta e presentare un documento d'identità valido, direttamente al personale della biblioteca, in una qualsiasi postazione di servizio.

**Gli utenti occasionali**, non residenti in Valle d'Aosta, possono ottenere un accesso temporaneo, rivolgendosi al personale presente nelle sezioni al pubblico.

La relativa richiesta può essere fatta direttamente al personale bibliotecario, che provvede all'aggiornamento del profilo utente e alla consegna delle credenziali d'accesso, presentando un documento d'identità valido.

L'abilitazione è immediata e il servizio è gratuito.

### **2.14 Promozione della lettura e visite guidate nella sezione ragazzi**

La sezione ragazzi collabora con le scuole e con altri istituti, enti o associazioni per realizzare progetti che hanno come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi. In particolare la sezione organizza visite guidate e laboratori di lettura per le scolaresche.

Gli insegnanti interessati possono telefonare in biblioteca per fissare un appuntamento (0165/274820). Gli incontri si svolgono nelle mattinate dal martedì al venerdì.

Per una migliore e proficua gestione degli incontri, si prevede di norma un numero massimo di 25 ragazzi per ogni gruppo.

Durante le visite guidate o altri incontri con la scuola, l'alunno che risulta regolarmente iscritto può prendere in prestito un massimo di due libri.

L'iscrizione alla biblioteca è personale. L'alunno viene iscritto solo dietro presentazione del modulo apposito, contenente l'autorizzazione del genitore o di chi ne fa le veci, consegnato 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 alla biblioteca, o, nel caso di consultazione occasionale, presentare un documento d'identità.

Ogni settimana, di pomeriggio, la sezione ragazzi organizza delle animazioni, che vengono pubblicizzate con volantini, dépliant e avvisi pubblicati sul portale web. Si tratta di iniziative gratuite che si svolgono nel teatrino della sezione ragazzi, dove, per questioni di sicurezza, l'ingresso è limitato a 45 persone alla volta.

### **2.15 Uso della sala conferenze e delle aree espositive**

I locali, la sala conferenze, gli spazi espositivi e le attrezzature della biblioteca sono destinati in via prioritaria ai servizi e alle iniziative della stessa, dell'assessorato regionale di riferimento e degli altri uffici dell'amministrazione regionale.

Gli enti, le istituzioni scolastiche della Regione, le associazioni e i privati possono chiedere l'uso in via occasionale della sala conferenze e degli spazi espositivi della biblioteca.



Sono escluse dall'uso della sala conferenze tutte le manifestazioni di organizzazioni politiche, sindacali o religiose e quelle aventi finalità commerciali, ad eccezione delle iniziative editoriali.

I locali della biblioteca possono essere concessi dal dirigente per:

- presentazione di libri, di autori, di case editrici, di periodici e altre iniziative editoriali;
- letture e drammatizzazioni di testi letterari;
- allestimento, inaugurazione e presentazione di mostre;
- corsi di formazione senza fine di lucro;
- presentazione di attività dell'amministrazione regionale, degli enti locali, degli enti pubblici e delle scuole;
- proiezione di filmati, trasmissioni televisive, diapositive, ascolti musicali con commento;
- conferenze, proiezioni, dibattiti, incontri di contenuto culturale, scientifico, informativo;
- presentazione di iniziative a scopo benefico.

L'assessore regionale competente può concedere l'uso dei locali per scopi non compresi nell'elenco riportato, nel caso ricorrano particolari motivi.

Le richieste per l'uso dei locali devono essere presentate almeno venti giorni prima del giorno richiesto; esse saranno poi valutate dal personale della biblioteca per verificarne la coerenza con le finalità della legge.

L'uso dei locali è gratuito per le strutture dell'amministrazione regionale, comunale e per le Comunità montane, mentre è di norma a pagamento per gli altri soggetti, secondo le tariffe e le regole fissate dal regolamento della biblioteca e dal tariffario approvato dalla giunta regionale.

In caso di presentazioni di libri, CD musicali o videoproiezioni, le persone coinvolte sono tenute a lasciare in omaggio almeno una copia alla biblioteca.

Il soggetto che effettua la richiesta deve predisporre la sala e provvedere a tutto quanto occorre per il corretto svolgimento dell'evento. Al termine della manifestazione deve inoltre liberare la sala dal materiale esposto e distribuito.

Il richiedente deve inoltre fornire al tecnico tutte le indicazioni necessarie e il materiale di supporto (foto, diapositive, CD... ecc.), oltre a un programma dettagliato, che indichi con precisione la successione delle attività, per lo svolgimento dell'evento.

Sotto il profilo della sicurezza, un responsabile dell'attività dovrà essere presente in sala, per tutta la durata della manifestazione. A questi farà riferimento il personale di custodia e di vigilanza, anche per quanto riguarda la sistemazione delle persone, nel rispetto del limite di capienza.

La biblioteca non è comunque responsabile degli oggetti lasciati incustoditi nei locali.

L'importo relativo all'uso delle sale, fissato dal tariffario regionale, dovrà essere versato prima dello svolgimento dell'evento alla tesoreria regionale di Aosta, anche tramite c/c postale n. 11019114 intestato a Regione Autonoma Valle d'Aosta, Piazza Deffeyes, 1- Aosta.

### III RAPPORTI CON I CITTADINI

#### 1. Standard e impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi, la Biblioteca regionale Bruno Salvadori 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, gli utenti possono presentare un reclamo.

I servizi offerti 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 consegna del documento richiesto a magazzino	Max 20 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
	Accoglienza di scolaresche/gruppi	Visita guidata o incontro	Max 16 ore settimanali

Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Orario di apertura al pubblico	55 ore settimanali (sezione adulti)  35 ore settimanali (sezione ragazzi)
Adeguatezza delle collezioni	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	19.000 documenti circa nel 2012
	Aggiornamento della sezione periodici	Disponibilità di quotidiani e periodici	Quotidiani in varie lingue, periodici in varie lingue, molti dei quali collezionati

## 2. Informazione e ascolto

La biblioteca s'impegna a far 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 e suggerimenti, che riguardano il comportamento del personale, la qualità dei servizi resi, il mancato rispetto degli standard promessi, possono essere formulati:

- attraverso appositi moduli presenti in tutte le sezioni, che possono essere riconsegnati in modo anonimo in specifiche urne;
- oralmente al personale che opera al pubblico o ai responsabili delle singole sezioni;

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.

L'amministrazione regionale:

- finanzia adeguatamente la biblioteca, la dota di locali, personale e di risorse adeguate alle esigenze della comunità da servire;
- approva annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

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 e le altre norme poste dall'amministrazione, 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 o chi ne fa le veci sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi da parte 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.

## **5. Principali riferimenti normativi**

Costituzione della Repubblica italiana

Statuto speciale per la Valle d'Aosta (legge costituzionale 26 febbraio 1948, n. 4)

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

D.P.R. 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

D.P.R. 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. 3683 del 25 ottobre 2004. Approvazione (...) del nuovo tariffario relativo ai servizi forniti dalla Biblioteca regionale di Aosta.

## IV INFORMAZIONI UTILI

### 1. Contatti

**Indirizzo:** Biblioteca regionale Bruno Salvadori  
Via Torre del Lebbroso, 2 – 11100 Aosta

**e-mail:** [bibreg@regione.vda.it](mailto:bibreg@regione.vda.it)

**posta elettronica certificata:** [cultura@pec.regione.vda.it](mailto:cultura@pec.regione.vda.it)

per il deposito legale: [depositolegale@regione.vda.it](mailto:depositolegale@regione.vda.it)

**portale web:** <http://biblio.regione.vda.it/>

**fax:** 0165-274848

**telefono:**

centralino 0165-274800

portineria 0165-274850

dirigenza: 0165-274841, 0165-274816;

sezione adulti: 0165-274861 (banco prestiti), 0165-274802 (informazioni bibliografiche),  
0165-274804 (rinnovo telefonico del prestito dal martedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00);

sezione consultazione: 0165-274870, 0165-274871;

sezione periodici: 0165-274830;

fondo valdostano: 0165-274875, 0165-274876;

fonoteca: 0165-274835, 0165-274836;

videoteca: 0165-274837;

sezione ragazzi: 0165-274820

prenotazione sala conferenze: 0165-274814;

ufficio acquisti: 0165-274860;

segreteria: 0165-274843.

### 2. Orari

**Sezione adulti, consultazione, periodici e fondo valdostano:**

lunedì	14.00-19.00
dal martedì al sabato	9.00-19.00

fonoteca, videoteca, sezione ragazzi:

dal lunedì al venerdì	14.00-19.00
sabato	9.00-19.00

Nelle mattinate, dal martedì al venerdì, la sezione ragazzi è a disposizione di scuole e gruppi su prenotazione.

### 3. Tariffe dei servizi a pagamento

#### Fotocopie e stampe

Tessere da 25 fotocopie:	2.50 euro
tessere da 50 fotocopie:	5.00 euro
fotocopia singola in A4 una sola facciata:	10 centesimi
fotocopia singola in A4 fronte retro:	20 centesimi
fotocopia singola in A3 (una sola facciata):	20 centesimi
fotocopia singola in A3 fronte retro:	40 centesimi
stampa a colori in formato A4:	1.50 euro
stampa da catalogo	30 centesimi

#### Uso della sala conferenze

I rimborsi spese per l'utilizzo della sala conferenze sono i seguenti:

- a) 30 euro all'ora per il solo utilizzo della sala dalle ore 9.00 alle ore 19.30, dal lunedì al sabato;
- b) 40 euro all'ora per il solo utilizzo della sala al di fuori dell'orario e dei giorni previsti al punto a);
- c) nel caso sia richiesta anche la presenza in sala regia di un tecnico della biblioteca, ai costi dei punti a) e b) vanno aggiunti altri 15 euro all'ora;
- d) l'utilizzo della videoconferenza comporta obbligatoriamente la presenza di un tecnico e i costi previsti a), b) e c) vanno maggiorati di 25 euro all'ora.

#### Prestito interbibliotecario in entrata

Le tariffe sono quelle richieste dalla biblioteca prestante.

Eventuali servizi non compresi nell'elenco precedente sono comunque soggetti al tariffario dell'amministrazione regionale, approvato con deliberazione della giunta n. 246 del 7 febbraio 2000.