

BIBLIOTECA COMPRENSORIALE DI MORGEX

CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca comprensoriale di Morgex

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 ragazzi	4
b) Sezione adulti.....	5
c) Sezione consultazione	5
d) Sezione fondo valdostano	5
e) Sezione periodici (emeroteca).....	5
II – SERVIZI.....	6
1. 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 di documenti.....	11
2.6. Informazione bibliografica e documentaria	11
2.7. Riproduzione dei documenti	11
2.8. Postazione di videoscrittura	11
2.9. Postazione internet	12
2.10. Promozione della lettura e visite guidate	12
2.11. Uso della sala polivalente	12
III - RAPPORTI CON I CITTADINI	14
1. Standard e impegni di qualità.....	14
2. Informazione e ascolto	15
3. Suggerimenti e reclami	14
4. Diritti e doveri.....	15
5. Principali riferimenti normativi	16
IV - INFORMAZIONI UTILI	17
1. Contatti.....	17
2. Orari	17
3. Tariffe dei servizi a pagamento.....	17

PRESENTAZIONE

La Biblioteca comprensoriale di Morgex 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, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

2. Finalità e missione della biblioteca

La Biblioteca comprensoriale di Morgex opera per valorizzare il patrimonio culturale della comunità, per diffondere la conoscenza, l'accesso all'informazione, 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;
- un luogo di raccolta e conservazione del materiale storico locale.

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, 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 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
- ✓ audiolibri
- ✓ audiovisivi

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) RAGAZZI
- b) ADULTI
- c) CONSULTAZIONE
- d) FONDO VALDOSTANO
- e) PERIODICI (EMEROTECA)

a) Sezione ragazzi

La sezione destinata ai bambini e ragazzi minori di 14 anni, è situata al piano terra, adiacente alla zona del banco prestiti dove sono a disposizione per la lettura, la consultazione, il prestito e, nei limiti stabiliti dalla legge, la riproduzione, libri e audiolibri, periodici e opere a stampa

Le opere di narrativa rivolte ai lettori della scuola primaria (da 7 a 11 anni) sono state messe in evidenza con bollini di diverso colore, al fine di orientarli nella scelta:

bollini viola: *STAMPATELLO MAIUSCOLO* – classe prima,

bollini rossi: *PER CHI COMINCIA A LEGGERE* – classe prima–

bollini verdi: *PER CHI SENTE UN PO' BRAVO* – classe seconda

bollini azzurri: *PER CHI LEGGE CON FACILITÀ* – classe terza e quarta

bollini arancione: *PER CHI ORMAI LEGGE TUTTO* – classe quinta

Le nuove acquisizioni della sezione sono esposte in sala su vari espositori.

I periodici sono conservati per due anni; poi sono esclusi dalle collezioni e messi gratuitamente a disposizione degli utenti.

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

Sono disponibili giochi da tavolo (ricevuti con donazione) da utilizzare in sede.

b) Sezione adulti

La sezione adulti è situata al primo e secondo piano dell'edificio. Presso questa sezione sono a disposizione per la lettura, la consultazione, il prestito: monografie, libri per concorsi, audiolibri, libri in lingua originale, a grandi caratteri per ipovedenti, fumetti, documenti multimediali e risorse elettroniche, 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 a rotazione nei pressi dell'ingresso e nei due piani che costituiscono la sezione adulti

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.

c) Sezione consultazione

La sezione di consultazione è situata al piano ammezzato della biblioteca.

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

d) Sezione fondo valdostano

La sezione del fondo valdostano è situata all'interno sezione adulti, al secondo piano della biblioteca, vi si possono consultare e prendere in prestito monografie e opere in più volumi a stampa riguardanti la Valle d'Aosta.

e) Sezione periodici

La sezione dei periodici o emeroteca è situata all'interno della sezione adulti al secondo piano dello stabile. Presso questa sezione sono a disposizione per il prestito, la lettura, la consultazione e, nei limiti stabiliti dalla legge, la riproduzione, 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, 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 si 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 e ente che ne faccia richiesta.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle preferenze in fatto di letture 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.

3. Servizi della biblioteca

La Biblioteca comprensoriale di Morgex 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 sono articolati in:

PORTALE INTERNET DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO VALDOSTANO (SBV)
PRESTITO
CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO
INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA E DOCUMENTARIA
FORNITURA DI COPIE DI DOCUMENTI
RIPRODUZIONE DEI DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY)
POSTAZIONI DI VIDEOSCRITTURA
POSTAZIONI INTERNET
PROMOZIONE DELLA LETTURA E VISITE GUIDATE
USO DELLA SALA POLIVALENTE

2.1. Portale internet del Sistema bibliotecario valdostano

Il portale del Sistema bibliotecario valdostano, che è consultabile collegandosi al sito <http://biblio.regione.vda.it>, offre numerosi servizi, tra cui l'accesso al catalogo unico, 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 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 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 alle iscrizioni si svolgono presso il banco prestiti. L’iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido e la Tessera nazionale sanitaria, ossia 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 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 di 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 prestiti oppure avvalendosi della macchina del prestito automatico (PLUTO) installata nei pressi del banco prestiti.

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, ecc.).

La macchina del prestito automatico (PLUTO), che consente agli utenti di prendere in prestito alcune tipologie di documenti, effettuando autonomamente la registrazione, non rileva gli eventuali difetti dei documenti (sottolineature, macchie, scritte, custodie rotte...), 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 documenti sonori e audiovisivi pubblicati da meno di 18 mesi (a norma di legge), 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 di cui ne 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 oppure presso la postazione di restituzione automatica (Book Return), posta all'esterno, vicino l'ingresso principale della biblioteca e funzionante 24 ore su 24.

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.

Rinnovo

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

- l'utente non sia in ritardo nella restituzione;
- il libro non sia 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 0165-809690;
- per posta elettronica, all'indirizzo biblio-morgex@regione.vda.it,

Prenotazione

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito sia telefonicamente al numero. 0165 809690 che per posta elettronica all'indirizzo biblio-morgex@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 farne richiesta agli operatori.

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
- i libri novità
- i documenti video.

PIB nazionale e internazionale

Per questo servizio, la biblioteca comprensoriale di Morgex 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, 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. Riproduzione dei documenti

Presso la 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.

Non è consentita la fotocopatura 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 ad 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.

2.8. Postazione di videoscrittura

Presso la zona consultazione è a disposizione una postazione di videoscrittura in cui è possibile prendere appunti o scrivere al computer.

L'utilizzo della postazione di videoscrittura non prevede prenotazioni e non c'è limite di tempo per il suo utilizzo. È possibile sia stampare sia registrare su dispositivo USB o pendrive il lavoro svolto.

Il servizio è gratuito, mentre sono a pagamento le stampe.

2.9. Postazione internet

La biblioteca mette gratuitamente a disposizione del pubblico 1 postazione per la navigazione internet: Per accedere a internet è necessaria l'iscrizione al servizio Internet.

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 non possono scaricare su supporto elettronico (chiave USB personale) i risultati delle ricerche effettuate perché vi è un programma che, per ragioni di sicurezza, limita la navigazione e non consente di scaricare documenti. Possono invece stampare.

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 fatto 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 delle cuffie
- utilizzare individualmente il servizio: la postazione è destinata all'uso di una sola persona per volta
- non disturbare gli altri.

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.

2.10. Promozione della lettura e visite guidate alla biblioteca

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 per le scolaresche.

Gli insegnanti interessati devono fissare un appuntamento prendendo contatti con il personale (tel. 0165-809690).

L'iscrizione alla biblioteca è personale, quindi l'alunno viene iscritto solo dietro 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.

2.11. Uso della sala polivalente

Il locale, è destinato ai servizi e alle iniziative organizzate dalla biblioteca, in via prioritaria ai servizi e alle iniziative della stessa, dell'assessorato regionale di riferimento e degli altri uffici dell'amministrazione regionale e comunale.

Gli enti, le istituzioni scolastiche della regione, le associazioni e i privati possono chiedere l'uso in via occasionale della sala, che è dotata di un ingresso indipendente da quello della biblioteca.

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

I locali della biblioteca sono concessi, di norma, dal dirigente della competente struttura 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.

Il dirigente della competente struttura può inoltre concedere l'uso della sala per scopi non compresi nell'elenco riportato, nel caso ricorrano particolari motivi.

L'uso della sala deve essere richiesto verbalmente o per e-mail almeno venti giorni prima del giorno dell'evento al responsabile della biblioteca che ne verifica la disponibilità della stessa e la coerenza con le finalità della legge. Il bibliotecario provvederà poi a fornire al richiedente tutte le indicazioni per la richiesta formale da inoltrare in forma scritta al dirigente per la relativa autorizzazione.

L'uso dei locali di norma è gratuito. In caso di presentazioni di libri, CD musicali o videoproiezioni e mostre, gli organizzatori sono tenuti a lasciare in omaggio almeno una copia alla biblioteca.

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

Spetta al richiedente la predisposizione della sala e tutto quanto occorre per lo svolgimento dell'evento ivi compresa la pubblicità.

Sotto il profilo della sicurezza, il responsabile dell'attività o un suo incaricato, dovrà essere presente in sala e disponibile durante tutto il periodo di svolgimento dell'attività stessa. A esso è demandato il controllo del rispetto del limite di capienza della sala, oltre che la responsabilità:

- ✓ di far rispettare il divieto assoluto di fumare;
- ✓ di porre la massima attenzione affinché non vengano aperte le uscite di sicurezza (allarmate);
- ✓ di verificare alla fine dell'evento la chiusura delle porte, lo spegnimento delle luci in sala, nei servizi igienici e all'esterno dell'edificio;
- ✓ di restituire tempestivamente la chiave ricevuta in consegna senza farne copia alcuna.

Per le esposizioni di quadri, si dovranno utilizzare i supporti esistenti, e non si potrà assolutamente incrementare la dotazione della sala inserendo chiodi alle pareti.

III RAPPORTI CON I CITTADINI

1. Standard e impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi, la Biblioteca comprensoriale 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 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 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:	33,5 ore settimanali
Adeguatezza delle collezioni	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1220 documenti circa nel 2012

2. Informazione e ascolto

La biblioteca si 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, 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 in 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 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, 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
- Direttiva del Ministro per la funzione pubblica, 24 marzo 2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Deliberazione della Giunta regionale n. 10499 del 27 novembre 1987 - Approvazione convenzione con la Comunità Montana n. 1 "Valdigne/ Mont Blanc" e il Comune di Morgex per il funzionamento della biblioteca comprensoriale.

IV INFORMAZIONI UTILI

1. Contatti

Indirizzo: Biblioteca comprensoriale di Morgex
Via Gran San Bernardo 34
11017 Morgex (Ao)
Email: biblio-morgex@regione.vda.it
portale web: <http://biblio.regione.vda.it/>
Telefono: 0165-809690

2. Orari

Lunedì 14.30-18.00
dal martedì al giovedì 9.00-12.00 - 14.30-18.00
venerdì 9.00-12.00 - 14.00-18.00
sabato 14.30-18.00

3. Tariffe dei servizi a pagamento

Fotocopie e stampe

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