

The logo for the Sistema Bibliotecario Valdostano (SBBV) features the letters 'S', 'B', and 'V' in a stylized, outlined font. The 'S' is green, the 'B' is pink, and the 'V' is green. A pink and green diagonal bar is positioned above the 'S'.

SISTEMA BIBLIOTECARIO VALDOSTANO

**Biblioteca
comprensoriale
di Donnas**

CARTA DEI SERVIZI

Dicembre 2020

Biblioteca comprensoriale di Donnas
Carta dei servizi

Sommaro

PRESENTAZIONE	1
1. SCOPI E GESTIONE	1
1.1 Cos'è la Carta dei servizi della biblioteca?	1
1.2 Finalità e missione della biblioteca	1
1.3 Patrimonio della biblioteca e sua gestione	1
2. SERVIZI	4
2.1 Principi generali di erogazione del servizio	4
2.2 Iscrizione	5
2.3 I servizi della biblioteca	5
a) Portale web del Sistema bibliotecario valdostano (SBV)	6
b) Informazione bibliografica e documentaria	6
c) Prestito	6
d) Prestito interbibliotecario (PIB)	9
e) Fornitura di documenti (document delivery)	10
f) Riproduzione di documenti della biblioteca	10
g) Consultazione e lettura in sede	10
h) Ascolto e visione in sede di documenti sonori e video	10
i) Accesso a Internet	11
j) Postazioni di videoscrittura	11
k) Cordela	11
l) MLOL (MediaLibraryOnLine)	12
m) Facebook	13
n) Promozione della lettura e visite guidate	13
o) Uso del salone per conferenze	13
3. RAPPORTI CON I CITTADINI	14
3.1 Standard e impegni di qualità	14
3.2 Suggerimenti e reclami	15
3.3 Diritti e doveri	16
3.4 Privacy	16
3.5 Principali riferimenti normativi	17
4. INFORMAZIONI UTILI	17
4.1 Contatti	17
4.2 Orari	18
SITUAZIONI ECCEZIONALI	18

PRESENTAZIONE

La Biblioteca comprensoriale di Donnas 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.

1. SCOPI E GESTIONE

1.1 Cos'è la Carta dei servizi della biblioteca?

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

1.2 Finalità e missione della biblioteca

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

Fin dalla sua costituzione la biblioteca è:

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

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

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.

1.3 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 il contributo delle amministrazioni locali. La biblioteca può accettare donazioni di documenti da parte di enti e cittadini, riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserirli nelle proprie collezioni, di proporli alle altre biblioteche del Sistema bibliotecario regionale, di inviarli ad altre strutture culturali regionali o di procedere alla cessione a titolo oneroso o gratuito delle opere stesse.

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

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

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

- monografie e opere in più volumi a stampa;
- periodici;
- documentazione varia di interesse locale;
- audiolibri;
- audiovisivi;
- documenti fruibili tramite MediaLibraryOnLine (MLOL);
- documenti digitalizzati (giornali, riviste, libri, manoscritti disegni, cartografia, stampe, manifesti e grafica) riguardanti la Valle d'Aosta, consultabili sul portale *Cordela*.

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

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:

- Adulti
- Consultazione
- Fondo valdostano
- Sezione periodici (emeroteca)
- Ragazzi
- Videoteca

a) Sezione Adulti

La sezione adulti è costituita da una grande sala, da parte dell'ampio corridoio e dal salone.

Presso questa sezione sono a disposizione per la lettura, la consultazione e 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 di saggistica e di letteratura sono collocati a scaffale aperto, ordinati secondo la classificazione decimale Dewey, quelli di narrativa contemporanea in ordine alfabetico per cognome degli autori.

Nella sezione sono state messe in evidenza alcune collane e categorie di documenti con bollini di diverso colore:

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 in lingua originale

- bollini blu: tedesco;
- bollini verdi: inglese;
- bollini verdi lunghi: spagnolo;

Le nuove acquisizioni sono presentate su un pannello espositivo nel corridoio e su mensole e tavoli nelle sale.

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

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

Il personale si riserva di accettare gli avvisi in relazione al loro contenuto.

Gli avvisi, vidimati con la data dell'accettazione, resteranno esposti per 4 mesi, salvo esigenze di spazio nella bacheca stessa.

b) Sezione Consultazione

La sezione di Consultazione è situata nel salone della biblioteca.

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

c) Sezione Fondo valdostano

La sezione del fondo valdostano è situata in una saletta apposita e vi si possono consultare e prendere in prestito monografie e opere in più volumi a stampa riguardanti la Valle d'Aosta.

Parte dei documenti è conservata nel piccolo magazzino attiguo.

d) Sezione periodici (emeroteca)

La sezione dei periodici o emeroteca è situata nel salone.

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

I numeri correnti di giornali e riviste sono presentati in un espositore ruotante e dotato di rotelle, in prossimità del bancone.

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

e) Sezione Ragazzi

La sezione, destinata ai bambini e ai ragazzi minori di 14 anni, è costituita da una sala 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 nuove acquisizioni della sezione sono esposte in appositi scaffali della sala e su vari espositori.

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

Sono disponibili giochi da tavolo da utilizzare in sede.

f) Videoteca

La videoteca è situata nel salone ed è costituita da una raccolta di DVD, con una particolare attenzione alle opere tratte da libri e alle biografie, da DVD allegati a libri e da qualche videocassetta VHS.

I documenti sono esposti a scaffale aperto e disponibili al prestito.

La visione in sede è possibile per le VHS per mezzo di una postazione individuale (TV), per i DVD sia individuale tramite portatile e cuffie, sia collettiva (max 2 persone) grazie a un lettore collegato ad un proiettore (compatibilmente con la presenza di altri utenti).

2. SERVIZI

2.1 Principi generali di erogazione del servizio

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca comprensoriale di Donnas 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 Associations and Institutions) e del Manifesto UNESCO del 1994 sulle 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 e consultazione, sia a domicilio, sia presso la sede della biblioteca, dei propri utenti.

- Imparzialità, continuità e accessibilità

La biblioteca adotta orari di apertura e modalità di accesso e di utilizzo dei servizi 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 alla propria utenza attraverso ogni strumento e tecnologia disponibili.

- Efficacia, efficienza ed economicità

La biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti, perseguendo, nel limite dei finanziamenti a disposizione, il raggiungimento di standard di qualità sempre più elevati.

Periodicamente il personale effettua indagini di gradimento, per adeguare alle esigenze degli utenti, in termini di qualità e quantità, i servizi offerti.

2.2. Iscrizione

L'accesso ai servizi della biblioteca è subordinato all'iscrizione, valida per l'intero Sistema bibliotecario valdostano.

Le operazioni relative alle iscrizioni si svolgono presso il bancone centrale.

L'iscrizione si effettua normalmente di persona, presentando un documento di identità valido e la tessera sanitaria/carta regionale dei servizi (Carte Vallée), 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 dei documenti d'identità validi del delegato e del delegante.

Ogni utente è tenuto a comunicare tempestivamente tutte le variazioni riguardanti la sua situazione 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.

2.3 Servizi della biblioteca

Il Servizio bibliotecario valdostano e la Biblioteca comprensoriale di Donnas offrono 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 così articolati:

- a) Portale web del Sistema bibliotecario valdostano (SBV)

- b) Informazione bibliografica e documentaria
- c) Prestito
- d) Prestito interbibliotecario
- e) Fornitura di documenti (document delivery)
- f) Riproduzione di documenti della biblioteca
- g) Consultazione e lettura in sede
- h) Ascolto e visione in sede di documenti sonori e video
- i) Accesso a Internet
- j) Postazione di videoscrittura
- k) Cordela
- l) MLOL (MediaLibraryOnLine)
- m) Facebook
- n) Promozione della lettura e visite guidate
- o) Uso del salone per conferenze

a) Portale web del Sistema bibliotecario valdostano (SBV)

Il portale del Sistema bibliotecario valdostano, che è consultabile al sito <https://biblio.regione.vda.it>, offre numerose funzionalità, tra cui l'accesso al catalogo unico, denominato BiVaCCo (Biblioteche Valdostane Catalogo Collettivo), aggiornato in tempo reale.

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 personalizzati:

- prenotazione di documenti
- controllo della situazione dei prestiti individuali: prestiti in corso, prenotazioni, prestiti conclusi (storico prestiti);
- creazione di scaffali virtuali (elenchi di documenti, consultabili in qualunque momento);
- salvataggio di ricerche bibliografiche per successive consultazioni.

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.

b) Informazione bibliografica e documentaria

La biblioteca offre agli utenti un servizio d'informazione e consulenza bibliografica ("reference") relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche delle biblioteche del SBV e di altri organismi territoriali.

Gli operatori sono inoltre 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.

c) 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.

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.

Operazioni di prestito

Le operazioni relative al prestito si svolgono presso il banco principale oppure avvalendosi delle postazioni di autoprestito.

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

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

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

<i>Tipologia documento</i>	<i>Numero massimo di documenti prestabili</i>	<i>Durata massima del prestito in giorni</i>
Libri a scaffale aperto o di magazzino, fumetti, audiolibri, documenti multimediali	7	30
Libri novità	2	30
Libri per concorsi	2	30
CD musicali	3	15
Documenti video	3	15
E-book	3 al mese	14

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito, anche in caso di furto o di danni causati da terzi qualora non sia stata presentata apposita denuncia alle forze dell'ordine.

Sono esclusi dal prestito le opere destinate alla conservazione e alla consultazione, i periodici, i giochi da tavolo, 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 editate 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. Per ottenere il prestito allargato, occorre compilare il relativo modulo di richiesta, disponibile in biblioteca, che ha una validità limitata nel tempo.

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 segnalati 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 al piano terra dell'edificio della biblioteca e funzionante dalle ore 7 alle ore 19.

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 i documenti 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, a condizione che:

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

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

- di persona
- per telefono, chiamando il numero 0125-806508
- per posta elettronica all'indirizzo biblio-donnas@regione.vda.it
- dalla pagina personale MyDiscovery del portale

Prenotazione

È possibile prenotare un documento al momento già in prestito o posseduto da altre biblioteche. Qualora il documento non sia disponibile presso la biblioteca, la richiesta sarà automaticamente inoltrata a un'altra biblioteca del Sistema. In tal caso il prestito assumerà la forma di PIB (Prestito interbibliotecario).

Ogni utente può prenotare fino a un massimo di 12 documenti, potendone tuttavia ottenere in prestito il solo numero specificato nella tabella relativa ai prestiti.

Gli utenti possono prenotare i documenti:

- dalla pagina personale MyDiscovery del portale;
- al bancone, facendone direttamente richiesta agli operatori;
- telefonicamente al numero 0125-806508;
- per posta elettronica all'indirizzo biblio-donnas@regione.vda.it.

Il richiedente è avvisato tramite mail o telefonicamente della disponibilità del documento, che rimane a sua disposizione per il ritiro per cinque giorni dal momento dell'avviso.

d) **Prestito interbibliotecario (PIB)**

La Biblioteca assicura ai propri utenti la possibilità di ottenere libri presenti in altre biblioteche del SBV, italiane ed estere.

I documenti in PIB regionale possono essere restituiti in una qualsiasi biblioteche del Sistema.

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 catalogati come non prestabili;
- le novità locali (per il periodo indicato);
- i periodici.

PIB nazionale e internazionale

Per questo servizio, la Biblioteca comprensoriale di Donnas si avvale della collaborazione della Biblioteca regionale Bruno Salvadori di Aosta. Gli utenti, regolarmente iscritti, devono fare personalmente richiesta, anche telefonicamente, di ricevere in prestito o riprodotti in fotocopia, documenti non disponibili presso le biblioteche del SBV, ma posseduti da altre biblioteche italiane ed estere.

Reperibilità, disponibilità e tempi di ricezione del materiale desiderato dipendono dalla biblioteca fornitrice. I bibliotecari illustrano 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.

Il ritiro e la restituzione dei documenti devono avvenire direttamente presso la sezione Consultazione della Biblioteca Regionale di Aosta.

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.

e) Fornitura di documenti (document delivery)

Presso la Biblioteca è possibile ottenere, per il tramite della Biblioteca regionale Bruno Salvadori di Aosta, 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.

f) Riproduzione di documenti della biblioteca

Presso la Biblioteca è possibile riprodurre 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 fotocopiatura di manoscritti e dattiloscritti inediti, opere rare e di pregio, libri antichi, materiali danneggiati, nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi. Di questo materiale è consentita esclusivamente la ripresa fotografica, sempre nei limiti stabiliti dalla normativa sul diritto d'autore.

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.

g) Consultazione e lettura in sede

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

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

h) Ascolto e visione in sede di documenti sonori e video

In Biblioteca è possibile ascoltare i documenti sonori presenti, per mezzo di un lettore CD con cuffie.

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

Presso la Biblioteca è possibile anche visionare il materiale video posseduto dalla sezione, tramite il pc portatile in dotazione al personale o, per una visione più ampia, grazie ad un lettore DVD e un proiettore su lavagna interattiva. Per accedere al servizio, l'utente deve consegnare al personale la propria tessera di iscrizione, che sarà restituita quando il DVD, verrà riconsegnato al personale. Se l'utente non è iscritto o è momentaneamente sprovvisto della tessera, può lasciare in deposito un documento d'identità.

i) Accesso a Internet

La Biblioteca mette gratuitamente a disposizione del pubblico due postazioni per la navigazione Internet/videoscrittura.

Ogni utente potrà utilizzare le postazioni per non più di 1 ora continuativa se ci sono altri utenti in attesa o prenotazioni.

Le postazioni possono essere prenotate preventivamente. Il personale avviserà gli utenti che accedono senza preavviso della presenza di prenotazioni ad una determinata ora.

L'utilizzo delle postazioni Internet è personale.

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

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

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

Gli utenti sono tenuti a utilizzare appropriatamente i mezzi messi a loro disposizione. L'uso delle postazioni Internet deve avvenire nel rispetto delle seguenti regole:

- usare le cuffie con un volume basso
- utilizzare individualmente il servizio: la postazione è destinata all'uso di una sola persona per volta con ammessa la vicinanza, in caso di ricerche comuni o scolastiche, di un altro utente
- non disturbare gli altri utilizzatori.

Dalle postazioni non è consentito in particolare:

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

j) Postazioni di videoscrittura

La biblioteca mette a disposizione degli utenti due postazioni di videoscrittura/Internet 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.

k) Cordela

Cordela è la raccolta di documenti digitalizzati di interesse locale della Biblioteca regionale Bruno Salvadori e dell'Archivio storico regionale di Aosta.

Allo stato attuale, i fondi più rilevanti presenti in Cordela sono le collezioni di periodici storici, libri, i registri parcellari del catasto del Regno di Sardegna (1770 ca.), carte geografiche antiche, e manifesti.

L'accesso alla banca dati di Cordela è possibile da tutti i computer, tablet e smartphone dotati di collegamento Internet.

I documenti protetti dalla normativa in materia di diritti d'autore, contrassegnati da un lucchetto, sono unicamente consultabili nelle sedi delle biblioteche regionali di Aosta, Châtillon, Donnas, Morgex e Verrès.

I libri e i periodici sono generalmente trattati in modalità OCR: in tal modo si possono effettuare ricerche per parole "full text", nei limiti segnalati dai simboli che eventualmente compaiono sulla relativa icona.

Per tutte le tipologie di documenti è possibile effettuare una ricerca semplice, dal portale Cordela, per parole contenute nelle schede descrittive (autore, titolo, anno, ...) o una ricerca avanzata che permette di filtrare i risultati incrociando dati diversi.

Nel solo caso dei libri è consigliato l'accesso attraverso il catalogo del Sistema bibliotecario, utilizzando il link eventualmente indicato nella scheda catalografica.

I) MLOL (MediaLibraryOnLine)

La Biblioteca aderisce a MLOL, la prima e principale rete italiana di biblioteche per il prestito digitale, disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. MLOL permette di accedere al prestito digitale di e-book, di consultare migliaia di quotidiani e riviste online e di disporre di molte altre risorse digitali su personal computer, tablet o smartphone.

Il catalogo del Sistema bibliotecario valdostano integra anche la ricerca dei documenti digitali disponibili attraverso MediaLibraryOnLine.

L'utilizzo di queste risorse è gratuito e, per usufruire del servizio, è necessario inserire le stesse credenziali di accesso valide per il portale del Sistema bibliotecario. Le risorse di MLOL sono disponibili per tutti gli utenti del SBV, qualunque sia la biblioteca di iscrizione.

La piattaforma MLOL è accessibile direttamente all'indirizzo Internet: <https://aosta.medialibrary.it> oppure tramite il link presente sul portale del SBV.

Una volta effettuato il login, selezionando la voce relativa al proprio account, l'utente dispone di un riepilogo dei dati che lo riguardano e può quindi verificare in ogni momento, tra l'altro, quali risorse ha in prestito, quali prenotazioni ha attivato, lo storico dei prestiti effettuati, oltre alle informazioni relative al suo profilo.

I contenuti della collezione si suddividono in "Risorse MLOL" e "Risorse Open", a seconda del canale di provenienza.

Nelle "Risorse MLOL" si trovano in particolare gli e-book dei maggiori editori e gruppi editoriali italiani, che è possibile prendere in prestito per 14 giorni, e un'edicola con quotidiani e riviste da tutto il mondo. Gli e-book commerciali del catalogo delle "Risorse MLOL" possono essere scaricati e letti sia su personal computer che su dispositivi mobili, previa creazione gratuita da parte dell'utente di un account Adobe (definito ID Adobe). Il numero massimo di prestiti effettuabili mensilmente da ciascun utente è 3. Trattandosi di contenuti commerciali, la disponibilità dipende dalle scelte operate dalla biblioteca che, anche in base al proprio budget, stabilisce quali risorse rendere accessibili. L'SBV partecipa inoltre al prestito interbibliotecario digitale (PID), che permette di avere a disposizione anche gli e-book posseduti dalle altre reti bibliotecarie aderenti, ampliando così notevolmente, e in maniera reciproca, l'offerta complessiva alla propria utenza.

La collezione delle "Risorse Open", invece, è composta da una grande quantità di risorse aperte accessibili su Internet. Si tratta di una selezione di oggetti digitali curata anche con la collaborazione delle reti bibliotecarie: una collezione completamente gratuita di e-book, audiolibri, spartiti musicali, risorse audio e video, mappe e molto altro ancora.

m) Facebook

Allo scopo di dialogare con utenti e cittadini, incentivare la frequentazione della biblioteca, il dialogo con essa, promuovere le risorse bibliotecarie e il patrimonio documentario e quindi comunicare la biblioteca in senso ampio, è attiva una pagina Facebook mediante la quale la biblioteca propone letture e suggerimenti culturali, tiene aggiornati i cittadini sugli eventi e attività organizzati dalla commissione per le attività culturali della biblioteca e risponde a eventuali domande e richieste degli utenti.

n) Promozione della lettura e visite guidate

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

Gli insegnanti interessati devono fissare un appuntamento prendendo contatti con il personale (tel. 0125-806508). Gli appuntamenti con le scuole o con i gruppi vengono di norma fissati nei momenti di chiusura al pubblico.

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

L'iscrizione 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.

Per il pubblico dei bambini, nel pomeriggio, la biblioteca organizza saltuariamente delle letture animate che vengono pubblicizzate attraverso volantini, dépliant e avvisi sul portale online. Le animazioni sono gratuite. In genere, una volta all'anno, viene proposto dai bibliotecari uno spettacolo/lettura rivolto alle famiglie.

La Biblioteca aderisce al programma nazionale Nati per Leggere (NpL), che sostiene la lettura in famiglia, promosso da Associazione Culturale Pediatri, Associazione Italiana Biblioteche e Centro per la Salute del Bambino onlus.

o) Uso del salone per conferenze

Il locale è destinato, oltre che a sala di consultazione, anche 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 conferenze, degli spazi espositivi e delle aule di lavoro della biblioteca compatibilmente con le attività di routine della biblioteca e con la disponibilità dei bibliotecari.

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.

Il salone può essere utilizzato previa concessione da parte del Comune per:

- presentazione di libri, di autori, di case editrici, di collane, di periodici e di 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 e formativo;
- presentazione di iniziative a scopo benefico.

Il Sindaco 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.

In caso di presentazioni di libri, gli organizzatori sono tenuti a lasciare in omaggio alla biblioteca una copia dell'opera.

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

Spetta al richiedente la predisposizione della sala e tutto quanto occorre per il corretto svolgimento dell'evento; deve inoltre recuperare il materiale esposto o distribuito a fine manifestazione.

Sotto il profilo della sicurezza, il responsabile dell'attività, incaricato dal richiedente, dovrà essere presente e disponibile durante tutto il periodo di svolgimento dell'attività stessa. A esso farà riferimento il personale della biblioteca, anche per quanto attiene alla sistemazione delle persone, al rispetto del limite di capienza e al comportamento degli utenti nel corso dell'attività.

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Standard e impegni di qualità

Nel perseguire obiettivi di miglioramento continuo e di trasparenza della propria azione nei confronti del pubblico, la Biblioteca comprensoriale di Donnas ha individuato alcuni standard che permettono ai cittadini di verificare la qualità dei servizi loro offerti.

Con il termine standard si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca, consentendo agli utenti di verificare se quanto loro realmente offerto corrisponda agli impegni assunti dall'istituzione.

Se lo standard non viene rispettato, gli utenti possono presentare un reclamo. I servizi offerti dalla Biblioteca, con i relativi standard, sono i seguenti:

<i>Fattori della qualità</i>	<i>Servizi al pubblico</i>	<i>Descrizione dello standard</i>	<i>Valore previsto</i>
Puntualità del servizio	Iscrizione	Tempo di attesa tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 10 minuti
		Tempo di attesa per accedere al servizio	Max 10 minuti
	Prestito	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
Disponibilità e continuità del servizio	Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Tempo di attesa tra la richiesta e la risposta	Immediatamente
	Orientamento ed accoglienza	Tempo di attesa tra la richiesta di informazione e il servizio	Max 5 min
	Apertura al pubblico	Orario di apertura al pubblico	30,5 ore settimanali
Adeguatezza delle collezioni	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1760 documenti circa nel 2019

3.2. Suggerimenti e reclami

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità, attraverso il dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Biblioteca ascolta e prende in considerazione eventuali suggerimenti o reclami volti a migliorare i servizi, secondo i principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, riguardante la carta dei servizi.

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

- oralmente agli operatori della biblioteca;
- tramite mail all'indirizzo: biblio-donnas@regione.vda.it

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

3.3. 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, provvede alla sua sede, la dota di personale e risorse adeguati 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 e nel Sistema bibliotecario valdostano e, per quanto possibile, 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, in particolare le norme della corretta convivenza civile, il divieto di fumare, il silenzio nelle sale di lettura e le altre norme previste dall'Amministrazione regionale, al fine di permettere la regolare fruizione dei servizi offerti;
- avere riguardo dei documenti, dei locali e degli arredi della biblioteca;
- essere corretto e collaborativo con il personale;
- consentire che il personale verifichi l'eventuale possesso di materiale bibliografico o documentario della biblioteca qualora, le apparecchiature di rilevamento elettronico antitaccheggio, al passaggio dell'utente, entrino in funzione di allarme.

I genitori o chi ne fa le veci sono responsabili delle scelte dei documenti 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 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 inopportuno, 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.

3.4. Privacy

I dati personali degli utenti sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Titolare del trattamento dei dati è la Regione autonoma Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste.

3.5. Principali riferimenti normativi

- Costituzione della Repubblica italiana
- Legge costituzionale 26 febbraio 1948, n. 4 - Statuto speciale per la Valle d'Aosta
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- Legge 22 aprile 1941, n. 633 – Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio
- Legge 15 aprile 2004, n. 106 - Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico
- Regolamento regionale 14 aprile 1998, n. 3 - Regolamento della Biblioteca regionale di Aosta
- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 - Qualità dei servizi pubblici e Carta dei servizi
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali
- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- 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
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Direttiva del Ministro per la funzione pubblica, 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Deliberazione della Giunta regionale n. 2382 del 25 agosto 2006 – Approvazione della convenzione tra la Regione autonoma Valle d'Aosta, la Comunità montana Monte Rosa e il Comune di Donnas per la gestione della biblioteca comprensoriale di Donnas, ai sensi degli artt. 9 e 10 della legge regionale 28/1992.

4. INFORMAZIONI UTILI

4.1 Contatti

Indirizzo:

- Biblioteca comprensoriale di Donnas - Piazza XXV Aprile, 7 - 11020 Donnas (AO)

Telefono:

- 0125-806508

E-mail:

- biblio-donnas@regione.vda.it
- bibliotecadonnas@gmail.com

Portale web:

- <https://biblio.regione.vda.it/>

Pagina Facebook:

- <https://www.facebook.com/Biblioteca-Comprensoriale-Donnas-SBV-10508084452611>

4. 2 Orari

Lunedì e mercoledì 9.00-12.00, 14.00-18.30

Martedì 14.00-18.00

Giovedì 9.00-12.00, 14.00-18.00

Venerdì 11.30-15.30

SITUAZIONI ECCEZIONALI

La presente Carta dei servizi è valida in condizioni di normalità e può subire variazioni anche importanti in situazioni di emergenza.

Nel corso dell'anno 2020, ad esempio, per fronteggiare l'epidemia di Covid-19, lo Stato e la Regione hanno imposto varie restrizioni, che hanno limitato anche fortemente l'attività della Biblioteca. Questa ha dovuto adeguarsi alle prescrizioni dettate di volta in volta dal Presidente del Consiglio dei Ministri, dal Presidente della Regione e dalla Giunta regionale, adottando soluzioni diverse a seconda delle disposizioni del momento.