

1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA DEFINIZIONE DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

La biblioteca pubblica concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

2 - PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca rispetta e tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

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

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

La biblioteca persegue una diffusione più capillare dei propri servizi con l'organizzazione di servizi esterni.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

La biblioteca è disponibile a organizzare occasioni di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti nel livello delle prestazioni fornite.

Vengono rispettati o comunque perseguiti standard professionali di servizio.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

3 - PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

L'accesso ai servizi della Biblioteca Astense prevede un costo annuale

L'iscrizione ai servizi ha un costo di Euro 10,00 per gli adulti e di Euro 5,00 per i minori da 0 a 10 anni e avviene su richiesta dell'utente, dietro presentazione di un documento di identità personale e del codice fiscale. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un esercente la potestà. I minori di anni 11 accedono esclusivamente al prestito della Biblioteca bimbi.

Gli iscritti ricevono una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano accedere ai servizi della Biblioteca Astense. Nel caso in cui l'utente richieda una nuova tessera personale per qualsiasi motivo, anche per causa di forza maggiore (es.: furto), egli è tenuto a risarcire la biblioteca del costo della ristampa.

Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono.

I Servizi della Biblioteca Astense

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

- Reference informazioni bibliografiche
- Consultazione in sede
- Prestito librario
- Prestito digitale
- Prestito e-reader
- Prestito interbibliotecario
- Consultazione riviste
- Navigazione Internet
- Servizio Wi-Fi
- Postazioni per non vedenti e ipovedenti
- Videoscrittura
- Servizio fotocopie e stampe
- Attività di promozione e animazione del libro
- Visite guidate in biblioteca

3.1 Reference e informazioni bibliografiche

Il reference è un servizio di informazione al pubblico, di consulenza bibliografica e assistenza all'utilizzo degli strumenti informativi della biblioteca; qualora l'informazione non sia reperita in biblioteca, sono fornite le necessarie istruzioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altre istituzioni.

Il servizio di reference fornisce informazioni sugli strumenti di ricerca a disposizione della biblioteca (reference immediato); assistenza durante la ricerca, in particolare per la consultazione di bibliografie e repertori (media complessità). Ricerche di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente.

3.2 Lettura e consultazione

Il patrimonio librario moderno è interamente visibile a catalogo, consultabile tramite postazioni a disposizione del pubblico.

Il catalogo on line (OPAC) della Biblioteca Astense è consultabile all'indirizzo <http://www.librinlinea.it>.

Qualora l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale o chiederne l'aiuto.

I volumi sono sistemati a scaffale aperto e quindi direttamente accessibili da parte dell'utenza; esiste inoltre un magazzino, dove viene conservato il materiale più antico: non immediatamente disponibile al pubblico, il materiale antico è consultabile compatibilmente con lo stato di conservazione.

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli "di consultazione" (enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore, sezione locale).

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La Biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono parallelamente alle collezioni librarie e, compatibilmente con le risorse economiche e con gli spazi disponibili, si propone di sviluppare una politica di acquisizione dei materiali di tipo video, sonoro, multimediale videocassette, cd, cd rom multimediali, ecc.

3.3 Servizi di Prestito

Il prestito è consentito agli iscritti alla biblioteca ed è strettamente personale.

Gli utenti iscritti possono prendere in prestito fino a 3 libri, per una durata di 30 giorni. Il prestito può essere prorogato, anche telefonicamente, prima della scadenza, per ulteriori 30 giorni, con l'esclusione di volumi eventualmente prenotati da altro lettore.

Il servizio di prenotazione del materiale bibliografico può avvenire esclusivamente per gli iscritti che abbiano comunicato un recapito telefonico.

I volumi ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non possono essere rovinati, danneggiati, o sottolineati.

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

Sarà cura dell'utente conservare per 6 mesi il tagliando del prestito, annullato con apposito timbro al momento della restituzione, da presentare in caso di eventuali contestazioni da parte della Biblioteca.

L'utente con prestiti scaduti non può effettuare nuovi prestiti, o prenotazioni, né usufruire di proroghe.

Il ritardo nella restituzione comporta la sospensione dal servizio per un numero di giorni pari al ritardo accumulato (sospensione provvisoria).

Sono previste ulteriori sospensioni nei casi di ritardi prolungati e reiterati.

La mancata restituzione comporterà l'esclusione permanente dai servizi della Biblioteca Astense.

La biblioteca si impegna a sollecitare il rientro dei prestiti scaduti per 6 mesi; oltre tale termine, la biblioteca procederà a convertire l'esclusione provvisoria in definitiva.

Sono esclusi dal prestito i documenti di interesse locale, le opere di consultazione (dizionari, enciclopedie, atlanti), le tesi di laurea, i documenti rari e preziosi, i quotidiani, le riviste.

3.4 MediaLibraryOnLine

La Biblioteca Astense offre a tutti gli iscritti un innovativo servizio di digital lending (prestito digitale).

Per accedere al servizio Media Library On Line tramite un account personale è necessario richiedere le credenziali (username e password) direttamente in biblioteca.

Il prestito (per gli e-book protetti da DRM Adobe) ha una durata di 14 giorni, trascorsi i quali il file non sarà più apribile sul dispositivo dell'utente. Per continuare la lettura dell'e-book sarà necessario effettuare un nuovo prestito, in assenza di prenotazioni sullo stesso documento. E' possibile, infatti, effettuare prenotazioni di e-book già in prestito ad altro utente. Una mail avviserà l'utente quando la risorsa sarà di disponibile. Dal momento della ricezione della mail l'utente avrà un giorno di tempo per prendere a prestito l'e-book.

3.5 E-reader

...

3.6 Servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti

Il prestito interbibliotecario è un processo complesso attraverso cui la biblioteca garantisce all'utente un servizio di reference, ricerca, localizzazione e fornitura di materiale librario e documentario non posseduto localmente, ma reperibile presso altre biblioteche.

Il servizio è effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Possono essere richiesti fino a 3 documenti.

Il lettore è tenuto a rispettare le condizioni e le restrizioni previste dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti dei libri ricevuti in prestito. In caso di danneggiamento o smarrimento dei libri avuti in prestito il lettore è tenuto al risarcimento del danno secondo le modalità indicate dalla biblioteca prestante.

Il ritardo nella restituzione dei libri comporta una sospensione dai servizi della Biblioteca Astense.

Il servizio prevede un rimborso spese.

3.7 Sala riviste

La biblioteca garantisce la consultazione immediata degli ultimi numeri dei quotidiani (mese in corso) e delle riviste esposte presso l'emeroteca a scaffale aperto. Le riviste ed i quotidiani arretrati, conservati a magazzino, sono consultabili su richiesta e vanno richiesti presso il banco prestiti. Le annate storiche dei giornali locali sono disponibili in microfilm e su supporto digitale.

E' consentita la consultazione di un quotidiano alla volta e per un periodo limitato, così da permetterne la lettura anche ad altri utenti.

3.8 Navigazione Internet

La biblioteca offre ai propri iscritti il servizio di navigazione internet.

Per usufruirne è necessario iscriversi a questo specifico servizio mediante presentazione di un documento d'identità valido ed ottenere così user name e password.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un esercente la potestà che deve dichiarare di aver preso visione delle norme per l'accesso al servizio e delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.

Norme per l'uso del servizio internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.

Dalle postazioni Internet della biblioteca è possibile navigare in rete, leggere e spedire messaggi di posta elettronica su web e inviare messaggi ai newsgroup.

Non è possibile attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), chat, né telefonare via Internet.

Non è consentito scaricare file a pagamento.

L'uso di Internet, di norma, è individuale. Eventuali eccezioni potranno essere autorizzate dal bibliotecario.

Ogni utente ha a disposizione una sessione di navigazione della durata di 30' al giorno. Se non vi sono utenti in lista d'attesa, l'utente che sta utilizzando il servizio può continuare ad usufruirne, salvo diverse indicazioni dei bibliotecari.

Codice d'accesso e password sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità.

È tassativamente vietato cedere i propri codici di accesso. Il mancato rispetto di questa disposizione comporta l'interruzione immediata della sessione e l'esclusione per 30 giorni dai servizi della biblioteca o a tempo indeterminato per reiterazione dell'atto.

Per le stampe è richiesto un rimborso spese. Il mancato pagamento comporta il blocco dell'accesso al servizio fino ad avvenuto pagamento.

Il personale della biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti.

3.9 Wi-Fi

La biblioteca è dotata di un sistema di connessione wireless gratuito che consente l'accesso a internet dai supporti (notebook, smartphone, tablet, ecc.) di proprietà degli utenti.

L'iscrizione al servizio Wi-Fi avviene tramite autoregistrazione da parte dell'utente, seguendo le indicazioni a schermo che appariranno dopo essersi connessi alla rete della biblioteca e aver aperto il browser.

3.10 Postazioni per non vedenti e ipovedenti

Presso la biblioteca sono attive due postazioni dotate di videoingranditore e software di sintesi vocale per persone non vedenti e ipovedenti.

3.11 Videoscrittura

Le postazioni della sala fumetti e multimedia possono essere utilizzate, oltre che per la navigazione internet, per l'elaborazione di testi e fogli di lavoro. È possibile salvare i documenti creati sul proprio dispositivo USB.

3.12 Servizio di riproduzione

La biblioteca offre il servizio di riproduzione dei documenti posseduti mediante fotocopia, stampa da microfilm, riproduzione digitale tramite scansione.

La riproduzione di documenti è un servizio erogato per motivi di studio e di ricerca, laddove lo stato di conservazione dell'esemplare lo consenta, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore. È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia o di un periodico.

Per la riproduzione dei documenti è richiesto un rimborso spese.

La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Per motivi conservativi e legali sono esclusi dalla fotocopiatura il materiale antico e di pregio e le tesi di laurea.

4 - Biblio bimbi

Nella sezione per bambini e ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze degli utenti più giovani.

La Biblioteca collabora con le scuole pubbliche del territorio, con altri istituti o enti scolastici ed educativi, al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i ragazzi.

Il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca.

La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

5 - Sezione locale

La sezione locale della biblioteca ha lo scopo di documentare ogni aspetto della cultura e della società astigiana. La raccolta viene costantemente incrementata attraverso acquisti, anche sul mercato antiquario, donazioni e depositi volontari da parte degli autori e degli editori.

La sezione locale, pur privilegiando la documentazione relativa alla città di Asti e alla sua provincia, si impegna a raccogliere e a conservare anche le opere relative al territorio regionale che possono essere di ausilio agli studi locali.

Tutte le opere di questa sezione sono escluse dal prestito.

6 - Deposito legale

La Biblioteca Astense conserva una delle due copie dell'archivio regionale degli stampati pubblicati in provincia di Asti.

L'obbligo del deposito legale prevede che le pubblicazioni vengano depositate a cura dell'editore o del responsabile della pubblicazione e gli istituti depositari, presso cui mandare le copie d'obbligo, vanno individuati in base alla sede dell'editore e al tipo di materiale prodotto.

7 - Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca nei casi in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

Di norma non saranno accettate le donazioni aventi ad oggetto materiale enciclopedico o intere collezioni di periodici, salvo il caso in cui questi ultimi non vadano a completare collezioni già parte del patrimonio della Biblioteca e limitatamente alle sole annate o fascicoli di cui ancora non si dispone. In nessun caso saranno accettati in dono volumi in cattivo stato di conservazione.

I documenti ricevuti in dono, ad eccezione di raccolte e fondi interi, possono essere soggetti a scarto quando non rispondono più a esigenze di circolazione o di conservazione.

Il materiale accettato in dono ma non incluso nelle collezioni della Biblioteca potrà essere destinato ad altre istituzioni culturali, offerto in omaggio agli utenti della Biblioteca o venduto al solo scopo di autofinanziamento, nell'ambito di appositi mercatini che verranno organizzati dalla Fondazione Biblioteca Astense.

Tariffe

Stampe documenti	1 foglio a4	€. 0.20
	1 foglio a3	€. 0.40
Accesso alla rete Internet		Gratuito

Prestito interbibliotecario		Spese postali (invio e restituzione)
Servizio di fotocopie	Formato a4	€. 0,10
	Formato a3	€. 0,20

8 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando un'apposita modulistica, cui si darà risposta entro 30 giorni.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca annualmente rende pubblico:

1. il proprio bilancio di previsione;
1. i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta;
2. i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
3. il conto consuntivo del precedente esercizio;
4. la Carta dei Servizi.

8.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

Il personale deve:

garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;

assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare il regolamento, le disposizioni della biblioteca e le scadenze
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di usare telefoni cellulari;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione ;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale .

I doveri dei bibliotecari si traducono in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

8.2 Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica: il modulo predisposto può essere richiesto al personale.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale in servizio può allontanare dai locali della biblioteca o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o tenga comportamenti oltraggiosi, offensivi, ingiuriosi, indecorosi, derisori o comunque tali da arrecare grave disagio al personale nell'esercizio delle proprie funzioni e/o agli altri utenti.

Il personale in servizio può allontanare dai locali della biblioteca o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi non rispetti le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi della biblioteca.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.