



**Comune di Gallese**  
**Provincia di Viterbo**

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 95 del 21.09.2023

# **PARTE PRIMA**

## **PRESENTAZIONE E PRINCIPI GENERALI**

### **1. Premessa**

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale il Comune di Gallese comunica con gli utenti della Biblioteca Comunale e si confronta con loro ai fini del miglioramento continuo delle prestazioni.

In stretta connessione con il Regolamento, di cui alla deliberazione consiliare n. 2 del 27.06.2012, la presente Carta dei servizi è un impegno scritto con cui il Comune di Gallese:

- facilita il rapporto tra cittadini e Comune;
- presenta i suoi servizi;
- promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile);
- garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Gli obiettivi che la Carta dei servizi si propone sono i seguenti:

- Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
- Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
- Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
- Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
- Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare livelli di qualità raggiunti e registrare cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **2. Principi generali del Servizio Pubblico**

In linea con gli obiettivi e le finalità enunciate nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea, l'Amministrazione Comunale di Gallese individua nella Biblioteca Comunale il principale servizio culturale preposto alla crescita culturale dell'individuo, alla diffusione della lettura e dell'informazione, alla promozione dell'aggiornamento e della formazione permanente, alla diffusione dell'informazione scritta, dello studio e della ricerca, allo scambio e al confronto delle idee nei diversi campi del sapere che genera creatività.

Nel fornire i propri servizi la Biblioteca si ispira ai seguenti principi:

1. **Eguaglianza:** offre le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
2. **Imparzialità:** tratta con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicura la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi.
3. **Continuità:** assicura un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, si impegna a limitare al minimo i tempi di disservizio.
4. **Partecipazione:** garantisce e favorisce la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni.
5. **Efficacia ed efficienza:** ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantisce un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti.
6. **Chiarezza e trasparenza:** assicura un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e le opportunità dei cittadini.

### **3. Profilo storico-istituzionale della Biblioteca Comunale di Gallese**

La Biblioteca si è costituita nel 1980. Il patrimonio bibliografico è attualmente composto da 3.250 volumi collocati a scaffale aperto, da 94 audiovisivi e da n. 750 volumi della sezione di studi locali e della Provincia di Viterbo.

## PARTE SECONDA

### CARATTERISTICHE E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### 4. La Sede e la sicurezza

La Biblioteca Comunale ha sede nei locali dedicati ed allestiti per le esigenze conservative presso la struttura comunale in via L. Filippini, con 75 mq di superficie con scaffalature fissate a parete in sicurezza e a sala di consultazione illuminata con luce led neutra.

I servizi igienici per il pubblico, compresi quelli per i portatori di handicap motorio, sono collocati nella stessa struttura. Nella sala è disponibile un servizio di wi-fi gratuito che consente agli utenti, a supporto della loro ricerca, di accedere a Internet con smartphone, tablet e notebook.



Nei locali della Biblioteca è presente segnaletica di evacuazione e sensori di rilevazione fumi collegati all'allarme antincendio; sono presenti altresì estintori adeguati al tipo di documentazione e materiale ivi conservato.

#### 5. Orari di Apertura e accesso

La Biblioteca Comunale è aperta con il seguente orario:

- Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- Martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- Mercoledì dalle ore 16.30 alle ore 18.30
- Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
- Venerdì dalle ore 16.00 alle ore 19.00

La Biblioteca è aperta al pubblico per 15 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web della Biblioteca e nella sala della stessa Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca e nel sito web.

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche con accesso in via L. Filippini (senza barriere architettoniche) e in via Santa Chiara.

Per l'organizzazione di attività ed eventi la Biblioteca può disporre di una sala multimediale.

## **6. Servizi**

L'iscrizione alla Biblioteca, registrata su una tessera personale, permette l'uso di tutti i servizi offerti dalla Biblioteca.

La Biblioteca si impegna a comunicare in ogni momento all'utente come e con quali finalità i dati personali sono usati/trattati e a richiesta integrarli, aggiornarli e rettificarli ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 679/2016 (GDPR) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, al D.Lgs 196 del 30.06.2023 Codice in materia di protezione dei dati personali e alle Regole deontologiche per il trattamento ai fini di archiviazione nel pubblico interesse o per scopi di ricerca storica G.U. del 15 gennaio 2019, n. 12.

L'utente si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni dei suoi dati personali (n. di telefono, indirizzo...).

La Biblioteca offre al pubblico i seguenti servizi:

### **A. Consultazione**

La consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utenza. E' consentito lo studio con libri propri. La collocazione dei documenti costituenti le raccolte della Biblioteca è a scaffale aperto, per consentire agli utenti l'accesso diretto ai materiali, e si ispira alla Classificazione Decimale Dewey. Le collocazioni di altre sezioni particolari possono essere ordinate seguendo criteri diversi da quest'ultimo: la parte della narrativa della sezione ragazzi, la sezione locale, l'emeroteca e la sezione di documenti multimediali (vhs, dvd, cd rom, cd musicali, ecc.).

### **B. Prestito**

Il servizio di prestito è la funzione principale della Biblioteca.

Per accedere a questo servizio l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. La tessera di iscrizione è gratuita e rilasciata previa esibizione di un documento di identità personale. Tutti i dati acquisiti ai fini dell'iscrizione sono utilizzati, nel rispetto della normativa vigente per la tutela dei dati personali, per l'espletamento del servizio di prestito e delle statistiche ad esso connesse e secondo le modalità e formulazioni adottate dal Comune di Gallese, compresa la possibilità di utilizzo dei dati per far pervenire all'iscritto informazioni sulle attività promosse dall'Ente di appartenenza e dalle biblioteche della Zona bibliotecaria. Per i minori è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale.

Possono essere richiesti fino a 3 libri in prestito per un periodo massimo di 30 giorni. Il prestito può essere rinnovato per un altro mese se il libro non è stato nel frattempo richiesto da un altro lettore. Il prestito alle classi può prevedere tempi diversi in relazione alla richiesta degli insegnanti.

Il prestito è personale non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla Biblioteca. Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 30 giorni dalla data di scadenza. All'utente che ha prestiti scaduti sarà sospeso il prestito. La mancata restituzione o il danneggiamento di libri o altri documenti presi a prestito comporta il risarcimento della perdita subita con l'acquisto di una copia identica, quando è possibile, o con altra del medesimo valore segnalata dal Bibliotecario. Qualora un lettore sostenga l'avvenuta consegna di documenti, in contrasto con quanto risulta in Biblioteca, dovrà sottoscrivere una dichiarazione scritta.

Sono esclusi dal prestito i periodici e i titoli che rientrano nella sezione locale che sono consultabili solo in sede.

### **C. Servizio di accoglienza**

Il personale della Biblioteca opera al fine di fornire una risposta necessaria in grado di soddisfare i bisogni informativi dell'utenza. Il servizio di assistenza bibliografica e reference è disponibile per chiunque ne faccia richiesta, anche se non iscritto alla Biblioteca. L'accesso al patrimonio bibliografico, la consultazione dei cataloghi, le ricerche informative possono avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, anche con la mediazione degli addetti al servizio che daranno la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati di materiale documentario multimediale per il cui utilizzo la Biblioteca mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo assistenza di tipo tecnico e informativo.

### **D. Servizio di riproduzione**

Servizio di riproduzione documenti: E' possibile riprodurre in parte il materiale posseduto della Biblioteca. Il Responsabile del Servizio provvederà a determinare i relativi costi.

Le riproduzioni delle opere protette è consentita fino al 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità. Le riproduzioni saranno effettuate nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, in base alla Legge 633/1941, novellata dalla Legge 248/2000 e dal D.Lgs 68/2003.

### **E. Collaborazioni con la scuola**

Collaborazioni con le scuole: la Biblioteca può collaborare con le scuole del territorio nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

### **F. Documentazione locale**

Sezione speciale documentazione locale: La Biblioteca cura in particolare modo la raccolta della documentazione locale storica e attuale su ogni tipo di supporto con il fine di documentare la storia e la vita culturale, sociale ed economica del territorio

predisponendo progetti di valorizzazione dei documenti raccolti. La consultazione delle opere e della documentazione della sezione è sempre ammessa in orario di apertura della Biblioteca.

#### **G. Sezione audiovisivi**

La Biblioteca ha una sezione speciale di documenti audiovisivi. E' concesso il prestito per un tempo massimo di 7 giorni.

#### **H. Rete internet**

Nel locale Biblioteca è disponibile una rete wi-fi, il cui accesso è limitato ai soli utenti che possono richiedere la password al personale. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione 1 computer per accedere a tali servizi.

#### **I. Suggerimenti d'acquisto**

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti. Il responsabile della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

#### **J. Attività di comunicazione**

La Biblioteca dispone di una pagina internet periodicamente aggiornata e, in sede, di materiale informativo gratuito. Le informazioni sulle attività culturali possono essere pubblicate anche sulla pagina Facebook del Museo e Centro Culturale "Marco Scacchi".



<https://comune.gallese.vt.it/contenuti/348701/biblioteca-comunale>



<https://www.facebook.com/museoecentroculturalemarcoscacchidigallese/>

### **7. Responsabilità degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale e degli altri utenti.

L'utente rispetta il Regolamento e le disposizioni della Biblioteca, gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile; assume un comportamento consapevole per non disturbare l'attività di studio; si astiene da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, del patrimonio bibliografico e degli altri frequentatori; rispetta il divieto di fare segni, strappare o scrivere sui libri e su tutta la documentazione della biblioteca, sia in consultazione che in prestito; tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti della biblioteca, senza arrecarvi danno o mettere a

rischio la loro integrità e buona conservazione; si astiene dal portare e consumare cibo e bevande soprattutto per uso non personale, è ammesso il consumo di cibo secco in piccole quantità per uso strettamente personale e acqua.

Nell'ipotesi di danno arrecato non solo per colpa o dolo ma anche per incuria e/o superficialità nell'utilizzo degli strumenti e/o beni l'utente dovrà rifondere quanto danneggiato. In presenza di comportamenti non conformi a quanto precisato, il personale ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

## PARTE TERZA

### IL DIALOGO CON GLI UTENTI

#### 8. Modalità di aggiornamento della Carta dei servizi

La Carta viene aggiornata ogni qual volta sia utile segnalare all'utenza ulteriori opportunità, nonché nuove e diverse modalità di erogazione dei servizi. L'aggiornamento può essere necessario anche per emendare il testo da eventuali errori materiali oppure migliorare la forma espressiva o l'impaginato per rendere più chiara la comunicazione.

#### 9. Tutela e Partecipazione

Gli utenti sono invitati a collaborare al miglioramento continuo dei servizi e della Carta, comunicando i propri suggerimenti e osservazioni al personale addetto al pubblico, oppure inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo: [biblioteca@comune.gallese.vt.it](mailto:biblioteca@comune.gallese.vt.it).

Gli utenti sono altresì invitati a collaborare al monitoraggio delle fonti informative in rete che riguardano la Biblioteca, segnalando in particolare l'eventuale presenza di informazioni inesatte o parziali anche in siti non ufficiali.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto del servizio erogato presso la Biblioteca comunale, non abbia ricevuto il riscontro adeguato alle proprie osservazioni da parte del personale addetto al pubblico o riscontri il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, può presentare un reclamo secondo le seguenti modalità:

- compilare il modulo disponibile presso la sala studio e consegnarlo al personale incaricato;
- inviare una e-mail, o una lettera al Comune ai seguenti indirizzi:



Comune di Gallese, piazza Duomo 1, 01035 Gallese (VT)





[info@comune.gallese.vt.it](mailto:info@comune.gallese.vt.it), indirizzandola alla cortese attenzione del Sindaco

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi e della dovuta considerazione.

La presente Carta dei Servizi sarà posta in consultazione all'ingresso della struttura, sul sito Internet e resa accessibile a tutti gli utenti.