



Comune di Oristano
Comuni de Aristanis

BIBLIOTECA COMUNALE DI ORISTANO

CARTA DEI SERVIZI



Comune di Oristano



1. Introduzione

La Carta dei Servizi della Biblioteca comunale di Oristano si propone di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca stessa e i suoi utenti. La Biblioteca è un servizio del Comune di Oristano ed è tradizionalmente la biblioteca di riferimento per l'intero territorio provinciale. Opera attraverso una sede centrale e quattro sedi decentrate nelle frazioni di Donigala, Nuraxinieddu, Silì e Torregrande.

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini alla lettura e ad accedere liberamente alle risorse della cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso 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. Riferimenti normativi

Nell'estensione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Sardegna:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre: "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11;
- 2000. Legge n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2006. Legge Regionale n.14/2006: "Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura".



Comune di Oristano



3. I Principi ispiratori per l'erogazione del servizio

I valori ideali ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati 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.

In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

3.1. Uguaglianza

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza, senza distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

3.2. Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La Biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.



Comune di Oristano



3.3. Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. L'amministrazione si impegna ad eliminare nelle sue sedi le eventuali residue barriere architettoniche.

3.4. Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio regionale e nazionale e sulla Rete .

3.5. 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, osservazioni e reclami.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione utilizzando tutti i canali utili analogici e digitali.

3.6. Efficacia ed efficienza

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.



Comune di Oristano



3.7. Coinvolgimento del personale

La biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.



4. La Biblioteca e la sua organizzazione

L'organizzazione della Biblioteca si articola nelle seguenti strutture:



4.1. Sede centrale – Hospitalis Sancti Antoni – Via S. Antonio snc 09170 Oristano



4.2. Biblioteca decentrata di Donigala - Via S. Antonino snc 09170 Donigala - Oristano

Comune di Oristano



4.3. Biblioteca decentrata di Nuraxinieddu Via Bologna, 45 09170 Nuraxinieddu - Oristano



4.4. Biblioteca decentrata di Silì P.za Martiri del Congo 09170 Silì - Oristano

Comune di Oristano



4.5 Biblioteca decentrata di Torregrande – Prol. Via F. Gioia 09170 Torregrande - Oristano

Comune di Oristano



4.6 Le Sezioni e gli spazi della Biblioteca

4.6.1 Le Sezioni Moderne contano oltre 70.000 titoli tra opere tra libri e opere multimediali. Ogni anno vengono aggiornate con nuovi titoli, in accordo con le disponibilità di bilancio. La caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono muoversi, consultando, sfogliando, facendo ricerche eseguendo percorsi di lettura dettati dai propri gusti ed esigenze informative.

I bibliotecari sono a disposizione per fornire informazioni, aiuto, consulenza, istruzione all'uso dei servizi in sede e on line.

Nella Biblioteca centrale sono disponibili:

- ✓ libri di narrativa collocati per aree linguistiche
- ✓ libri di saggistica ordinati per argomenti
- ✓ fumetti
- ✓ opere di consultazione
- ✓ libri per bambini e ragazzi
- ✓ film e documentari sul supporto DVD
- ✓ CD musicali
- ✓ libri a grandi caratteri e audiolibri
- ✓ libri per l'apprendimento delle lingue straniere
- ✓ riviste e giornali che possono essere presi a prestito, tranne l'ultimo numero che deve essere consultato in sede.
- ✓ 2 postazioni per la consultazione dei cataloghi.

Comune di Oristano



Il **Settore Bambini e Ragazzi** mette a disposizione i libri per utenti dalla prima infanzia all'adolescenza, in spazi a loro dedicati. Le opere sono raggruppate per fasce d'età, genere letterario e aree disciplinari per favorire la massima accessibilità.

Scopo primario del servizio è quello di favorire l'autonomia di scelta, la creatività e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei giovani. La Biblioteca favorisce le attività di lettura, consultazione e ricerca dei materiali; è inoltre disponibile a offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

Le iniziative di promozione della lettura e del libro sono rivolte in particolare al mondo della scuola, con incontri, animazioni, visite guidate, giochi di lettura e proposte bibliografiche a tema.

La Biblioteca aderisce al progetto nazionale Nati per leggere, fondato sulla collaborazione tra pediatri e biblioteche di base, per la promozione della lettura ad alta voce ai bambini in età prescolare.



Le **sale studio** a disposizione sono due: la Sala sarda e la Sala consultazione, dotate di collegamento Wi-Fi.

Comune di Oristano



La **Sala Sarda** è dedicata alla storia locale che comprende numerose e importanti pubblicazioni sulla Sardegna e su Oristano;

E' anche sala studio e **spazio flessibile** per gli incontri e le iniziative culturali.

Nella **Sala di lettura dei Periodici** sono esposti in libera consultazione quotidiani italiani e diversi periodici.



La **Mediateca** garantisce un accesso libero e facilitato alle risorse informative che i nuovi media rendono disponibili e si propone come uno strumento utile alla promozione dell'uso delle tecnologie digitali. Mette a disposizione postazioni Internet con la possibilità di navigazione gratuita a tempo.



Il **Magazzino** è situato in una sede staccata in via Episcopio e contiene materiali librari e raccolte di periodici con un più basso indice di utilizzo, ma ancora di indubbio interesse. Ospita anche i Fondi Oppo, Baldino e Banca d'Italia. Non vi è consentito l'accesso al pubblico.

4.6.2. Sezioni di Conservazione

La Sezione custodisce i libri antichi, le edizioni rare e di pregio, fra cui ca 100 edizioni del 16. Secolo. La Biblioteca possiede inoltre 1200 volumi del 17.18.19. secolo, dislocati in diversi depositi.

La Biblioteca è inoltre depositaria dei fondi librari del filosofo Antioco Zucca (1870–1960), del poeta Salvatore Baldino (1888-1964), della sociologa Anna Oppo (1937-2018), della ex sede locale della Banca d'Italia, collocati in via Episcopio.



4.6.3 Nelle **Sedi decentrate** sono disponibili le sezioni librarie moderne e servizi specifici per bambini e ragazzi. Le biblioteche delle frazioni sono centri All-In e mettono a disposizione il collegamento Internet.

5. I servizi e le attività della Biblioteca



La Biblioteca offre i seguenti servizi:

- consultazione e lettura in sede;
- prestito locale;
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti;
- consulenza bibliografica e informazione (reference);
- Spazi organizzati per incontri e letture collettive;
- Mediateca; Internet Wi-Fi;
- servizi on-line;

Comune di Oristano



- servizi per bambini e ragazzi;
- stampe e fotocopie.

5.1 Iscrizione al servizio

L'Art. 12 del Regolamento della Biblioteca stabilisce che per usufruire di tutti i servizi offerti dalla Biblioteca, compreso l'ingresso, è necessaria l'iscrizione attraverso il rilascio dei dati identificativi previsti per gli utenti delle Biblioteche aderenti al Polo regionale CAG del Servizio Bibliotecario Nazionale, nei cui archivi digitali gli stessi dati sono inseriti.

L'iscrizione è gratuita, consentita a residenti e non residenti e valida per tutte le sedi della Biblioteca.

I dati personali sono trattati nel rigoroso rispetto delle norme della tutela della privacy, esplicitate in apposita Informativa messa a disposizione dell'utenza attraverso tutti i canali comunicativi della Biblioteca e dell'Ente.

Il conferimento dei dati è necessario in quanto la sua mancanza comporta l'impossibilità di fruire dei servizi bibliotecari erogati.

L'iscrizione si effettua al primo ingresso in Biblioteca, compilando l'apposito modulo che può anche essere scaricato dal sito web (biblioteca.oristano.it-servizi-modulistica) e inviato via mail al servizio prestiti (biblioteca.prestito@comune.oristano.it).

L'iscrizione di un minore avviene attraverso apposito modulo ed è convalidata dall'iscrizione di un genitore o di chi detiene la responsabilità genitoriale.

5.2 Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può iscriversi ed entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari. All'ingresso è obbligatorio registrare la presenza, ai soli fini statistici.

La maggior parte dei libri, i periodici e i quotidiani del giorno sono sistemati a "scaffale aperto", quindi liberamente accessibili; Le opere antiche, rare e di pregio, quelle appartenenti ai Fondi di donazione (Fondo Zucca, Fondo Baldino, Fondo Oppo, Fondo Banca d'Italia e altri che dovessero aggiungersi), quelle depositate nel Magazzino, vanno richieste al personale del front-Office.

Comune di Oristano



La consultazione delle opere antiche, rare e di pregio avviene a seguito di prenotazione e dietro consegna del documento d'identità al banco accettazione.

In emeroteca è possibile consultare quotidiani e riviste in formato cartaceo. L'edizione giornaliera dei quotidiani e i numeri più recenti delle riviste sono direttamente accessibili all'utenza; il restante materiale è da richiedere al banco accettazione.

Gli audiovisivi possono essere consultati dagli iscritti presso la Mediateca in forma individuale o in gruppi di massimo tre persone.

Il riordino dei documenti consultati è a cura del personale della Biblioteca che ne garantisce una corretta risistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciarli sui tavoli e a non ricollocarli sugli scaffali.

Gli utenti possono leggere e studiare con i libri propri nei limiti degli spazi destinati a quello scopo e sino ad esaurimento dei posti disponibili.

Nelle sale studio è attiva la rete biblio-free-wifi gratuita, la password per l'utilizzo viene consegnata agli utenti iscritti che ne facciano richiesta.

5.3 Prestito a domicilio

Il prestito è gratuito, subordinato alla regolare iscrizione alla Biblioteca e al rispetto dei tempi di restituzione. Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri.

Tutto il materiale documentario presente in Biblioteca è in genere ammesso al prestito, tranne:

- enciclopedie, dizionari ed altre opere generali di consultazione;
- quotidiani e numero corrente delle riviste (settimanali e mensili);
- opere deteriorate o in precario stato di conservazione;
- libri antichi, rari e di pregio e libri appartenenti a Fondi o a collezioni bibliografiche particolari;

Comune di Oristano



- tesi di laurea non edite;
- audiovisivi con uscita editoriale negli ultimi 18 mesi;
- dischi in vinile;
- puzzle, giochi e simili.

Nel rispetto della normativa vigente, sono inoltre escluse dalla visione in sede e dal prestito ai minori tutte le opere audiovisive espressamente vietate.

Condizioni e durata del prestito

Ciascun utente può ottenere in prestito fino a 6 opere cartacee per volta e 3 opere audiovisive.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri, 7 giorni per gli audiovisivi e i periodici;

La durata del prestito può essere ridotta in caso di novità librerie molto richieste o di manuali necessari per la preparazione di concorsi o per altri casi particolari che verranno esplicitati all'utenza.

È possibile prorogare il prestito per massimo due volte, per 15 giorni a volta, entro il giorno precedente la scadenza.

Non è possibile prorogare il prestito di documenti prenotati da altri utenti, documenti audiovisivi, riviste.

È possibile prenotare i documenti in prestito ad altri utenti. Al rientro dell'opera prenotata l'utente verrà avvisato con Sms, o telefonicamente o via e-mail e avrà a disposizione per il ritiro 3 giorni lavorativi, trascorsi i quali la prenotazione sarà annullata.

L'utente può chiedere la prenotazione di un'opera disponibile, il prestito dovrà essere formalizzato entro 3 giorni lavorativi a partire dalla comunicazione della Biblioteca di avvenuta riserva. Decorso tale termine, la richiesta decadrà.

Per venire incontro il più possibile alle esigenze dell'utenza, la Biblioteca garantisce forme speciali di prestito per i documenti di sola consultazione:

prestito breve, per un'ora; prestito notturno, dalla chiusura serale fino alle 9.00 del giorno successivo; prestito week-end, dalla chiusura del fine settimana alle ore 09.00 del lunedì successivo;



Per documentate esigenze di studio o di ricerca, possono essere autorizzati prestiti eccezionali. L'accoglimento o meno delle richieste è a insindacabile giudizio del Responsabile della Biblioteca.

Il titolare del prestito ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere sottolineati, annotati o danneggiati in alcun modo.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie, danneggiamenti o manomissioni di parti dei documenti, cartacei o multimediali, presi in prestito.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a consegnare alla Biblioteca una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita oppure, esclusivamente in caso di indisponibilità sul mercato librario, anche antiquario, l'acquisto di un'edizione equivalente indicata dalla biblioteca dal Responsabile della Biblioteca.

La restituzione può essere effettuata da chiunque, sia in centrale che nelle sedi decentrate e anche utilizzando il box posto all'esterno della sede centrale e a Torregrande.

È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti.

La Biblioteca inoltra i solleciti di restituzione via e-mail e/o SMS. Gli utenti sono invitati a fornire un indirizzo e-mail e a consultarlo con regolarità.

Le sanzioni per mancata restituzione entro i termini vengono applicate anche in assenza di invio di preavviso di restituzione e di sollecito.

In caso di ritardo nella riconsegna dei documenti superiore a 7 giorni, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un numero di giorni pari al ritardo.



Se il ritardo supera i 120 giorni per i libri e i 30 giorni per gli audiovisivi o se l'utente è sospeso temporaneamente per tre volte anche non consecutive, lo stesso è sospeso per 6 mesi a partire dalla data di restituzione.

Comune di Oristano



La sospensione ha valore in tutte le sedi della Biblioteca; la riammissione è subordinata alla restituzione delle opere e alla conclusione del periodo di sospensione

Modalità di richiesta di prestito, proroga e prenotazione

L'utente può rivolgersi direttamente al banco accettazione, inviare una e-mail alla Biblioteca, telefonare negli orari di apertura o inviare la richiesta attraverso la pagina personale messa a disposizione dal **portale Bibliosar** (accedendo tramite SPID).

Dalla propria pagina personale l'utente può sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è in prestito, prenotare il prestito del documento, controllare la scadenza dei prestiti e chiedere la proroga.

5.4. Prestito interbibliotecario e Fornitura di documenti (Document Delivery)

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile avere in prestito opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili altrove.

Prestito interbibliotecario in entrata

L'utente in regola con il prestito ordinario può richiedere il servizio. Sono consentite massimo 5 richieste contemporanee per utente. Non si attivano richieste di prestito interbibliotecario per documenti posseduti dalla Biblioteca, ma momentaneamente non disponibili, già in prestito, già prenotati o già in ordine presso i fornitori. Le uniche eccezioni ammesse riguardano le richieste avanzate per gruppi di lettura istituiti dalla Biblioteca o per attività scolastiche di promozione della lettura.

La Biblioteca opera in regime di reciprocità con le altre istituzioni che effettuano la stessa scelta, per cui le spese postali del servizio vengono ridotte al minimo.

La biblioteca prestante può richiedere la tariffazione, nella misura e secondo le modalità da essa stabilite. L'utente si impegna, con la sottoscrizione del modulo di domanda, al rimborso di tutte le spese dovute, ma può specificare se intende effettuare la richiesta solo se completamente gratuita.

Comune di Oristano



Le condizioni e la durata del prestito sono stabilite dalla biblioteca fornitrice che può anche vietare il prestito a domicilio dei documenti spediti, consentendo solo la consultazione presso la sede della Biblioteca.

Non è prevista la proroga del prestito dei documenti ottenuti tramite prestito interbibliotecario.

La Biblioteca avvertirà l'utente dell'arrivo del documento richiesto. In caso di mancato ritiro, l'utente verrà sospeso dal servizio per 30 giorni. Se l'utente è sospeso temporaneamente per tre volte anche non consecutive, lo stesso è sospeso per un anno.

In ogni caso, l'utente che ha autorizzato il servizio a pagamento è sempre chiamato a coprire le spese anche se non consulta né ritira il documento richiesto.

Le responsabilità dell'utente in ordine ai documenti ricevuti in prestito interbibliotecario sono le medesime previste per il prestito ordinario.

Prestito interbibliotecario in uscita

Le biblioteche nazionali o internazionali possono ricevere le opere ammesse al prestito della Biblioteca comunale di Oristano, escluse le novità (pubblicazioni edite nell'anno in corso), il materiale multimediale e tutto ciò che sul catalogo è contrassegnato dalla dicitura "Escluso ILL/ISS".

In casi particolari (mostre, esibizioni, seminari, didattica) possono temporaneamente essere escluse dal prestito interbibliotecario anche altre tipologie di opere.

Il prestito – non prorogabile – ha durata di 30 giorni a decorrere dall'arrivo del documento presso la biblioteca richiedente.

È possibile inviare le richieste tramite il gestionale Sebina next, ILL SBN, oppure per posta elettronica.

Sono consentite massimo 5 richieste contemporanee per utente.

La biblioteca richiedente è responsabile delle opere dal momento della spedizione fino alla sua restituzione e in caso di perdita o danneggiamento si impegna al reintegro.

In caso di ritardo nella restituzione, la biblioteca richiedente sarà sospesa dal servizio per un numero di giorni pari al ritardo. Se il ritardo supera i 120 giorni o se la biblioteca è sospesa temporaneamente per tre volte anche non consecutive, la stessa è sospesa per un anno a partire dalla data di restituzione.

Comune di Oristano



Fornitura documenti

L'utente in regola con il prestito ordinario può richiedere la fornitura di copie di articoli, saggi o porzioni di libri, nei limiti quantitativi fissati dalle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore, nella misura e con le modalità stabilite dalla biblioteca prestante il servizio.

Con la sottoscrizione del modulo di domanda, l'utente si impegna al rimborso di tutte le spese eventualmente dovute.

La Biblioteca invia gratuitamente, tramite posta elettronica, alle altre biblioteche che ne fanno richiesta per i propri utenti, copie in formato digitale di documenti delle proprie collezioni, nei limiti quantitativi fissati dalle vigenti norme.

5.5. Informazione e consulenza (Reference)

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica, di assistenza alle ricerche e istruzione sull'uso dei servizi sia in presenza che da remoto. Gli utenti possono richiedere il servizio da remoto utilizzando i contatti telefonici e di posta elettronica indicati nella sezione apposita della presente Carta, sia della sede centrale che delle sedi decentrate.

La Biblioteca mette a disposizione sulla pagina web istituzionale guide per l'utilizzo dei servizi.

5.6. I cataloghi

La biblioteca fa parte del Sistema Bibliotecario nazionale (SBN), Polo regionale CAG, a cui contribuisce attraverso la catalogazione partecipata e il prestito interbibliotecario. I titoli inseriti in catalogo possono essere ricercati attraverso il portale regionale **Bibliosar** (<http://opac.regione.sardegna.it>). Da qui è possibile fare ricerche per sapere se la biblioteca possiede il titolo desiderato, se questo è disponibile a scaffale o se è in prestito e/o se qualche altra biblioteca del sistema regionale possiede il titolo. Inoltre sono disponibili link al catalogo nazionale SBN e a numerosi altri cataloghi regionali, nazionali, internazionali.

In sede sono disponibili due postazioni dedicate alla ricerca sui cataloghi digitali.



5.7. Mediateca

L'utente regolarmente iscritto può prenotare una sessione di consultazione al giorno ed accedere con identificativo e password. L'accesso può essere richiesto anche senza prenotazione e sarà consentito nel momento in cui la postazione si renderà disponibile.

Se l'utente non si presenta entro 15 minuti dall'orario stabilito all'atto della prenotazione, la postazione viene considerata libera e ceduta a chi ne farà richiesta.

Gli utenti minorenni possono accedere alle postazioni unicamente se autorizzati per iscritto da uno dei genitori al momento della compilazione del modulo di iscrizione.

Dalle postazioni della Mediateca l'utente può:

- navigare in Internet per un 1 h al giorno, durante i quali potrà consultare le proprie caselle di posta elettronica presso fornitori di e-mail gratuite e accedere ai social network, facendone un uso legalmente ed eticamente corretto;
- utilizzare programmi di videoscrittura, fogli di calcolo, database o altri applicativi, se già installati sulla postazione, per massimo un'ora al giorno;
- salvare dati ed effettuare download di file unicamente su supporti ottici e magnetici o chiavi USB di proprietà dell'utente;
- lanciare stampe per massimo 10 pagine, in bianco e nero, alla settimana.

La Biblioteca garantisce un servizio di assistenza di base per un proficuo e corretto uso degli strumenti informatici a disposizione. La stessa non è responsabile del contenuto e dell'eventuale uso delle informazioni e dei dati reperiti tramite la consultazione di CD-ROM, DVD, banche dati e siti Internet o altre reti telematiche. La Biblioteca, inoltre, non risponde di eventuali perdite di dati presenti nei supporti personali utilizzati dagli utenti.

I dati personali eventualmente rimasti nelle postazioni verranno rimossi.

Dalle postazioni della Mediateca l'utente non può:

- assumere obblighi contrattuali ed effettuare transazioni commerciali che comportino costi a carico dell'Amministrazione o della Biblioteca o che prevedano un qualsiasi coinvolgimento della stessa;
- inviare per via telematica dati relativi all'Amministrazione o alla Biblioteca;
- visitare siti o accedere a banche dati che richiedano un pagamento per permettere l'accesso;

Comune di Oristano



- accedere a siti, video, film o newsgroup a sfondo pornografico o violento;
- registrare in modo permanente dati sul disco fisso del computer;
- modificare la configurazione software e hardware del computer e installare e utilizzare software aggiuntivi non presenti nel computer;
- effettuare violazioni delle vigenti leggi sulla sicurezza dei siti informatici e sulla tutela dei dati personali;
- usare il servizio per qualunque azione di “mailing indiscriminato/spamming” o per inviare, diffondere o scambiare qualsiasi materiale contenente virus, worm, malware o altro idonei a distruggere, interrompere o limitare il funzionamento del servizio stesso e della rete della Biblioteca, nonché causare danni o disservizi in sistemi remoti.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto di Internet e degli altri servizi, in particolare per quanto concerne eventuali transazioni commerciali o finanziarie, e dei dati personali introdotti nella rete (credenziali relative a dati sanitari, carte di credito, pagamenti digitali, trasferimenti di denaro, siti di e-commerce etc.). La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. Le operazioni e gli accessi degli utenti possono essere registrati in un log che non è accessibile alla Biblioteca e ai gestori del sistema, ma può essere messo a disposizione delle autorità competenti ove ne ricorrano i presupposti.

Il personale non è altresì tenuto a esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori di cui è comunque responsabile il genitore o chi detiene la responsabilità genitoriale, che ha sottoscritto il modulo di autorizzazione all'uso del servizio.

L'uso improprio dei servizi informatici e multimediali e la violazione delle norme citate nelle presenti disposizioni autorizzano il personale a interrompere qualsiasi sessione di consultazione e a sospendere l'utente dall'accesso ai servizi per 30 giorni. In caso di reiterate violazioni potranno essere adottate misure più restrittive fino alla sospensione definitiva dai servizi o alla denuncia alle autorità competenti.

L'utente è tenuto al rimborso integrale di tutti gli eventuali danni cagionati alla dotazione hardware o software della postazione multimediale nel corso o in conseguenza di una propria sessione di consultazione..

5.8 Servizi on line

Consultando il sito della Biblioteca (www.biblioteca.oristano.it) è possibile:

- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure e contatti;

Comune di Oristano



- accedere al portale **Bibliosar** per la consultazione del catalogo, usufruire dei servizi personalizzati per i prestiti e utilizzare le risorse digitali della Rete Indaco;
- scaricare la modulistica;
- consultare guide all'utilizzo dei servizi;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalla biblioteca;
- consultare bibliografie su specifici argomenti.

La Biblioteca comunica con il pubblico anche attraverso i canali social Facebook e Instagram

5.9. Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librarie e multimediali non possedute dalle biblioteche, compilando il modulo di richiesta cartaceo oppure trasmettendo la richiesta online dalla propria pagina personale sul portale Bibliosar.

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se accolta, il richiedente verrà informato che l'opera è stata acquistata, catalogata e rimarrà a sua disposizione per il prestito per tre giorni.

5.10. Attività di promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità. Ospita e sostiene i gruppi di lettura, organizza e/o partecipa a momenti di lettura condivisa. Le attività rivolte a bambini e ragazzi, principalmente nelle fasce d'età 0 - 14 anni, vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico.

Le principali attività sono le seguenti:

- a cicli di letture e narrazioni per le diverse classi e per fasce d'età;
- b realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche;

Comune di Oristano



- c letture di gruppo, readings;
- d presentazioni di libri, incontri con l'autore.

5.11. Visite guidate per le scuole

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi. È necessario prenotare la visita. Gli insegnanti fanno pervenire alla biblioteca gli elenchi completi di dati anagrafici necessari all'iscrizione.

5.12. Servizi di riproduzione

E' disponibile un servizio gratuito di riproduzione in fotocopia e/o digitale di articoli e parti di testi posseduti dalla biblioteca che non escono in prestito. La riproduzione cartacea è limitata a 10 pagine per transazione, per un n. superiore di pagine l'utente può usufruire del prestito notturno o del prestito week-end ed effettuare le copie all'esterno.

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore

5.13 Donazioni

La Biblioteca valuta l'accettazione di donazioni di raccolte di interesse letterario/storico/artistico/scientifico.

Altri doni librari saranno inseriti nelle raccolte se congruenti con queste.

È a disposizione del pubblico uno spazio per gli scambi librari.



6. Orari

SEDE	INDIRIZZO	ORARIO
Biblioteca comunale	Via S. Antonio snc 09170 Oristano 0783791750 www.biblioteca.oristano.it	Dal lunedì al venerdì 9.00-18.30 Sabato 9.00-13.00
Biblioteca decentrata di Donigala	Via Sant'Antonino snc 09170 Donigala Oristano Tel. 0783/791852	Mattina: martedì giovedì e venerdì 9.00-13.00
		Pomeriggio: lunedì e giovedì 15.00-18.30
Biblioteca decentrata di Nuraxinieddu	Via Bologna, 45 09170 Nuraxinieddu Oristano Tel. 0783/791832	Mattina: lunedì e martedì 9.00-13.00 Pomeriggio: mercoledì e giovedì 15.00-18.30
Biblioteca decentrata di Sili	Via Martiri del Congo 09170 Sili Oristano Tel. 0783/791682	Mattina: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00-13.00 Pomeriggio: martedì mercoledì e giovedì 15.00-18.30
Biblioteca decentrata di Torregrande	Via prol. via F. Gioia 09170 Torregrande Oristano Tel. 0783/791870	Mattina: mercoledì, giovedì e venerdì 9.00-13.00 Pomeriggio: lunedì 15.00-18.30

Orari estivi

Nei mesi estivi le sedi bibliotecarie osservano un orario di apertura ridotto, che può variare ogni anno. Per verificare le date di inizio e l'articolazione degli orari di apertura delle singole sedi vedi alla voce "Orari" delle singole biblioteche sul sito: www.biblioteca.oristano.it. Al momento dell'introduzione, gli orari estivi vengono comunicati anche attraverso i media più diffusi.



7. Rapporti con i cittadini

7.1. Informazione all'utenza

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

7.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- a agli uffici della Biblioteca comunale, Via S. Antonio snc; tel. 0783/791750 o 0783/791754
- b email: biblioteca.prestito@comune.oristano.it;
- c al punto informativo di ogni sede decentrata (vedi singolo indirizzo);
- d all'URP - tel. 0783791337, email: urp@comune.oristano.it

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.



7.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Biblioteca promuove ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati delle indagini sono resi pubblici e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

7.4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Oristano:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che i servizi bibliotecari devono perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce l'accesso ai servizi, ai documenti, alle informazioni;
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

L'utente:

- rispetta le norme previste dal Regolamento e dalle disposizioni contenute nella presente Carta dei servizi bibliotecari;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione, non li sottolinea o danneggia in altro modo; li restituisce nei tempi stabiliti. In caso di danneggiamento o smarrimento, è vincolato all'acquisto di una nuova copia.

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.



8. Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

8.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità della Biblioteca individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

8.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

8.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca comunale è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Comune di Oristano



Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

SEDE	ORE SETTIMANALI DI APERTURA
Via S: Antonio	52
Sedi decentrate (cumulativo)	96

8.2.2. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

a) Servizio di prestito e consultazione

ATTIVITA	INDICATORE	STANDARD
Servizio di prestito e consultazione in sede	Costo del servizio	Gratuito
Iscrizione	Tempo di inserimento dati nel sistema	Immediato
Prestito dei documenti a scaffale aperto	Tempo di registrazione del prestito	Immediato
Prestito interbibliotecario	Tempo di inoltrò della richiesta	Non superiore ai 3 giorni lavorativi

Comune di Oristano



b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

ATTIVITA	INDICATORE	STANDARD
Servizio di informazione	Accessibilità	Orario di apertura
Servizio di consulenza bibliografica e istruzione all'uso dei cataloghi e del portale Bibliosar	Accessibilità	Orario di apertura
Navigazione in Internet	Tariffa/Accessibilità Tempo sessioni di lavoro	Gratuito a tempo
Visite guidate	Tariffa/Accessibilità	Gratuito, su prenotazione
Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/Accessibilità	Gratuito
Attività dei gruppi di lettura	Accessibilità	Orario di apertura
Attività culturali	Tariffa/Accessibilità	Gratuito

c) Servizio di riproduzione

ATTIVITA	INDICATORE	STANDARD
Servizio di fotocopiatrice	Tariffa/accessibilità	Gratuito (a numero limitato)



8.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	<ul style="list-style-type: none">• Segnaletica informativa interna ed esterna• Servizi igienici• Ascensori	Presenti
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none">• Punto di accoglienza (Reception)• Presenza di un operatore al Servizio di Reception	Presenti

9. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni nel rispetto della diversità linguistica e della multiculturalità;
- potenziare i servizi digitali;
- migliorare la visibilità del patrimonio storico e dei Fondi frutto di donazioni.



COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO BIBLIOTECA E MEDIATECA

BIBLIOTECA	TELEFONO/CONTATTO Skype	MAIL
Biblioteca-Servizio informazioni	0783791750	biblioteca@comune.oristano.it
Biblioteca-Servizio prestito	0783791750	biblioteca.prestito@comune.oristano.it
Prestito interbibliotecario	0783791752	prest.interbiblio@comune.oristano.it
Biblioteca-Mediateca	0783791751	mediateca@comune.oristano.it
Biblioteca-Responsabile	0783791332	roberta.fais@comune.oristano.it
Biblioteca di Donigala	0783791852	biblioteca.donigala@comune.oristano.it
Biblioteca di Nuraxinieddu	0783791832	biblioteca.nuraxinieddu@comune.oristano.it
Biblioteca di Sili	0783791682	biblioteca.sili@comune.oristano.it
Biblioteca di T orregrande	0783791870	biblioteca.torregrande@comune.oristano.it

Comune di Oristano

