

Comune di Monserrato
Comunu de Pauli
Assessorato allo Sport, Cultura e spettacolo,
Lingua Sarda e tradizioni popolari,
Monserratoteca.



Carta dei servizi



Via Porto Cervo - 09042 Monserrato

tel. 070 5792706 / fax 070 5792708

www.monserratoteca.it - email: info@monserratoteca.it

La mission della Monserratoteca

La Monserratoteca riconosce e favorisce la crescita culturale individuale e collettiva e riconosce il diritto di tutte le persone all'informazione e alla documentazione, senza distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale, allo scopo di promuovere la crescita della persona e lo sviluppo sociale della comunità. A tal fine fa propria e si impegna a realizzare i principi e le ispirazioni contenute nel "Manifesto delle Biblioteche Pubbliche" approvato dall'U.N.E.S.C.O. e nelle "Raccomandazioni per le Biblioteche Pubbliche" stilate dall' I.F.L.A. (International Federation Of Library Associations), istituendo il Servizio Bibliotecario Comunale, quale strumento d'acquisizione, organizzazione e pubblico uso dell'informazione e della documentazione in ogni sua forma. La Monserratoteca intende documentare la cultura contemporanea attraverso documenti disponibili su qualsiasi supporto (libri, giornali, riviste, mappe, video, cd audio, cd-rom, dvd, etc.) rispondenti alle esigenze delle diverse fasce d'età, in linea con l'evoluzione della società. Essa incoraggia il dialogo interculturale, così come la memoria e l'immaginazione, avvalendosi di un'infrastruttura che consente di offrire una pluralità di servizi informativi e al contempo si adopera con politiche di formazione diretta all'utenza, perché possa godere del più ampio accesso all'informazione e il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede. La biblioteca, istituita all'atto dell'ottenimento dell'autonomia da parte del comune di Monserrato nel 2002-2003, è situata in via Porto Cervo all'angolo con via Carbonara, a circa 200 metri dalla sede comunale di via San Lorenzo ed ha una localizzazione facilmente raggiungibile sia con gli autobus del CTM (Linea M, fermata di via San Lorenzo, o Linea 29, fermata di via Porto Botte) sia con la Metropolitana Leggera di Cagliari (Linea 1, fermata REDENTORE).

L'edificio è stato oggetto di un importante intervento di ristrutturazione e ampliamento della vecchia struttura. La sede rinnovata della Monserratoteca, inaugurata nel dicembre 2005, non ha barriere architettoniche, dispone di spazi, arredi e attrezzature adatti a fornire un moderno servizio di biblioteca e mediateca, ed è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Patrimonio e servizi sono distribuiti in tre sale principali e una zona deposito.

Nella sala d'ingresso si trovano il banco per l'accoglienza, informazioni e prestito, le bacheche con informazioni su eventi, manifestazioni culturali del territorio, lavoro, istruzione e altre attività, lo scaffale delle novità in biblioteca e dei film in DVD e tutta la Sezione Generale, ovvero la saggistica e i classici della letteratura. La Sala Ragazzi ospita la Sezione bambini e ragazzi e dispone di due postazioni multimediali, di 16 posti a sedere e di un piccolo anfiteatro da 15 posti utilizzato per le attività di animazione alla lettura. La sala può ospitare contemporaneamente massimo 30 persone. Nella sala lettura, con 20 posti a sedere, sono ospitate anche la sezione Sardegna, l'emeroteca, due postazioni multimediali del servizio mediateca destinate agli adulti, una dedicata ad utenti non vedenti ed ipovedenti e due postazioni del servizio @ll-in Sardegna. La sala, attrezzata per la realizzazione di presentazioni e proiezioni, può ospitare contemporaneamente massimo 15 persone. Al primo piano della sala lettura si trova una zona di deposito non direttamente accessibile al pubblico, in cui sono collocati i documenti meno richiesti, doppi o particolarmente deperibili e i libri in altre lingue. La biblioteca e le zone limitrofe sono inoltre coperti dal servizio di accesso a Internet tramite rete WI-FI erogato per mezzo dei punti di accesso delle reti MonserratoWiFi e hotspot @ll-in Sardegna.

Orario di apertura. La Monserratoteca, per venire incontro alle esigenze dei diversi pubblici che frequentano la biblioteca, osserva un orario di apertura differenziato su base stagionale: l'orario invernale è in vigore dalla 2° settimana del mese di settembre e fino alla 1° settimana (compresa) del mese di giugno dell'anno successivo, mentre nel periodo dalla 2° settimana del mese di giugno e fino alla 1° settimana del mese di settembre è in vigore l'orario estivo.

Orario invernale:	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		15.30-19.00
Martedì	9.30-13.00	15.30-19.00
Mercoledì	9.30-13.00	15.30-19.00
Giovedì	9.30-13.00	15.30-19.00
Venerdì	9.30-13.00	15.30-19.00
Sabato	9.30-13.00	

Orario estivo:	Mattina	Pomeriggio
Lunedì		16.30-20.00
Martedì	9.30-13.00	16.30-20.00
Mercoledì	9.30-13.00	16.30-20.00
Giovedì	9.30-13.00	16.30-20.00
Venerdì	9.30-13.00	16.30-20.00
Sabato		

Gli orari di apertura al pubblico sono esposti all'ingresso della biblioteca e pubblicati sui canali informativi della Monserratoteca (sito web, Social network, etc.), così come le eventuali chiusure al pubblico, variazioni d'orario e sospensioni temporanee dei servizi, che saranno comunicate agli utenti mediante idonei avvisi.

Raccolte documentarie e loro organizzazione. La Monserratoteca ha un patrimonio che consta di ca. 30.000 titoli ed è suddiviso nelle sezioni:

- **Generale**, nella quale possiamo trovare la saggistica, intesa come produzione bibliografica a carattere scientifico o divulgativo su un determinato argomento, e i classici della letteratura mondiale. I documenti sono collocati sugli scaffali secondo un sistema numerico decimale conosciuto come Classificazione Decimale Dewey (DDC)¹;
- **Bambini e Ragazzi**, con libri e documenti multimediali adatti alla fascia d'età 0-14 anni, in cui la saggistica è ordinata secondo la Classificazione Decimale Dewey, mentre la narrativa è suddivisa per fasce d'età ed organizzata utilizzando collocazioni personalizzate;
- **Sardegna e Monserrato** accoglie più di 2.600 titoli sulla storia e la cultura della Sardegna. La raccolta locale è dedicata alla documentazione della storia, della cultura, della società e delle istituzioni di Monserrato;
- **Fumetti**, raccolta che comprende circa 700 fumetti;
- **Non vedenti/ipovedenti**. I documenti inseriti in questa sezione, attualmente in fase di ampliamento, sono alcuni volumi in braille, altri in corpo sedici e alcuni audiolibri;
- **Libri in lingua**. La sezione comprende volumi di letteratura in lingua inglese, francese, tedesca e spagnola.

Nell'**emeroteca** sono inoltre disponibili due quotidiani, (uno locale e uno nazionale), e dodici periodici su politica ed economia, concorsi, cinema, musica, viaggi, hobby, informatica.

¹ La Classificazione Decimale Dewey (CDD) fu ideata da Melvil Dewey(1851-1931), bibliotecario americano che comprese l'importanza della disposizione dei libri "a scaffale aperto", senza l'intermediazione del bibliotecario, rendendo così agevole e autonomo l'incontro tra utente e documento. La CDD organizza il sapere universale, e quindi l'argomento di ogni pubblicazione, in dieci classi da 0 a 9. Maggiore è la lunghezza dei numeri della collocazione, maggiore è la specificità dell'argomento.

Il patrimonio, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, viene costantemente ampliato ed aggiornato, tenendo conto delle novità editoriali, di eventuali lacune del patrimonio e dei *desiderata* degli utenti.

Donazioni. Volumi o altri materiali offerti in dono alla Monserratoteca, senza gravami di sorta, sono accettati o respinti dal Bibliotecario a sua discrezione, dopo averne attestata l'utilità o meno per la biblioteca stessa. In caso di consistenti quantità di volumi, fondi librari o intere biblioteche, la decisione viene demandata dalla Giunta Comunale, sulla base di una relazione tecnica del bibliotecario.

Revisione patrimoniale e scarto. La Monserratoteca è una biblioteca di pubblica lettura, che ha come suo pubblico naturale un'utenza composita e variegata. Per offrire agli utenti un servizio che sia sempre in grado di rispondere in maniera efficace ed efficiente alle richieste è necessario che il patrimonio non solo cresca, ma piuttosto che si evolva. Il patrimonio documentario della Monserratoteca è inalienabile, ma la biblioteca non è vincolata da obblighi di conservazione, se non per quei documenti considerati rari e di pregio. Il restante patrimonio viene sottoposto a revisione periodica, affinché sia aggiornato e rispondente alle richieste dell'utenza. I documenti giudicati non più idonei alla permanenza in biblioteca vengono sottoposti alla procedura di scarto.

La procedura di revisione viene effettuata seguendo il metodo comunemente chiamato SR/SMUSI², basato sui principi internazionali per le biblioteche di pubblica lettura stabiliti nel Manifesto UNESCO³ e dall'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)⁴. Alla luce di quanto sopra indicato, a seguito di ogni revisione patrimoniale, vengono segnalate in apposite liste le unità regolarmente inventariate, non più confacenti alla raccolta, unitamente a quelle risultanti smarrite o sottratte. Le liste sono sottoposte alla Giunta Comunale. I documenti nelle liste approvate attraverso apposita delibera, vengono eliminati dal patrimonio e si provvede all'inserimento dei documenti da sostituirsi nelle liste per le nuove acquisizioni.

² C. Carotti, Gli acquisti in biblioteca, Bibliografica, Milano, 1989.

³ "I materiali devono riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società [...]" (Manifesto UNESCO, versione 1994).

⁴ "Il materiale deve essere costantemente rinnovato (2.21)"; "I libri più vecchi devono essere scartati quando sono in cattive condizioni fisiche, non più aggiornati o non più di interesse attuale. Le buone condizioni di conservazione da sole non sono ragione sufficiente per tenere un libro sugli scaffali (2.22)" (Raccomandazioni IFLA, terza edizione 1986).

Per quanto attiene la stampa quotidiana, le testate che fanno parte dell'emeroteca sono periodicamente scartate, mantenendo a disposizione del pubblico gli ultimi tre mesi di pubblicazione. Per le testate della stampa non quotidiana si mantiene invece l'annata in corso, e 6 mesi dell'anno precedente se la pubblicazione è mensile, mentre per le pubblicazioni settimanali è mantenuta solo l'annata corrente.

Tecniche di ordinamento e catalogazione. Tutte le nuove acquisizioni, indipendentemente dalla modalità di arrivo in biblioteca, sono inventariate, timbrate, sottoposte al trattamento catalografico previsto dagli standard nazionali ed internazionali, etichettate e collocate a scaffale, secondo l'ordinamento previsto nelle diverse Sezioni. La collocazione della gran parte dei documenti è fatta per materia, seguendo la Classificazione Decimale Dewey, unitamente alle prime tre lettere dell'autore o del titolo del documento, ma la narrativa della Sezione Generale contraddistinta da uno specifico genere letterario è raggruppata utilizzando le classi Dewey previste per le raccolte di narrativa di specifici tipi (romanzi storici, rosa, horror, fantascienza, fantasy, gialli), mentre la narrativa della Sezione bambini e ragazzi, per facilitare il reperimento dei documenti più adatti alle diverse fasce d'età, è organizzata utilizzando collocazioni create *ad hoc*:

B S1	Sezione bambini. Storie con unica frase, in stampatello
B S2	Sezione bambini. Storie con più frasi, in stampatello e corsivo.
B S3	Sezione bambini. Storie complesse
B A	Sezione bambini. Volumi animati o di sole immagini
B C	Sezione bambini. Volumi Cartonati, gommosi, in stoffa
B D	Sezione bambini. Didattica (esperienze, matematica, parole, geografia, storia, astronomia, ambiente etc.)

B F	Sezione bambini. Fiabe e favole
B FI	Sezione bambini. Filastrocche, ninne nanne, poesie, canzoni.
B G	Sezione bambini. Giochi
B N	Sezione bambini. Natura
B R	Sezione Bambini. Religione
FF	Sezione bambini. Fiabe Favole
FI	Filastrocche, canzoni e poesie.

FIA	Favole
SR	Sezione ragazzi. Storie e racconti brevi (7 - 9 anni)
LM	Sezione ragazzi. Libri multietnici, multiculturali e in lingua
FUM	Sezione ragazzi. Fumetti

LG	Sezione ragazzi. Libri game
RR	Sezione ragazzi. Romanzi e racconti (10-13 anni)
F	Sezione ragazzi. Fantascienza.
FA	Sezione ragazzi. Fantasy

La collocazione di ciascun documento è preceduta da una sigla che contraddistingue la sezione di appartenenza, fatta eccezione per i documenti della Sezione Generale.

S	Sezione Sardegna
SM	Sezione Monserrato
R	Sezione Ragazzi
B	Sezione Bambini

SNV	Sezione Non vedenti/ipovedenti
F	Sezione Fumetti
LL	Sezione Libri in lingua

Personale. Gli operatori della Monserratoteca operano in piena autonomia professionale nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione Comunale di Monserrato, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali. L'aggiornamento professionale è un impegno costante del personale, che ad esso si dedica con continuità, anche al di fuori di iniziative organizzate. Di seguito lo schema organizzativo del personale in servizio presso la Monserratoteca:

- un bibliotecario (progettazione, supervisione, rapporti con l'amministrazione);
- un aiuto bibliotecario (reference, catalogazione, attività promozionali);
- un addetto alla mediateca (reference, manutenzione dei sistemi multimediali e assistenza al pubblico, attività promozionali);

- due operatori di biblioteca (accoglienza e prestito, attività promozionali).

La cooperazione interbibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio che consente economie di scala e specializzazioni utili nella prospettiva della condivisione delle risorse. Con la Convenzione n. 274/2009 tra il Comune di Monserrato e le biblioteche scolastiche ivi elencate, si è costituito il Sistema Urbano Bibliotecario e Mediatecario “Monserratoteca.net”. La Monserratoteca, centro e nodo di questa rete, provvede:

- al trattamento scientifico e tecnico del pregresso e delle nuove acquisizioni, per la realizzazione di un catalogo unico informatizzato e accessibile via internet agli utenti delle scuole e a tutti i cittadini;
- a fornire supporto biblioteconomico per l’incremento delle raccolte;
- a collaborare a progetti condivisi e proporre attività di tipo promozionale, al fine di creare sinergie tra i soggetti coinvolti.

Servizio Bibliotecario Nazionale. Il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) nasce per favorire il dialogo tra le biblioteche e i loro utenti e tra le istituzioni stesse, allo scopo di attuare concretamente quei principi generali di condivisione delle informazioni, consentendo all’utente finale di recuperare il documento di cui ha bisogno, nelle forme, nei modi e sul supporto per esso previsti. L’obiettivo è quello di superare la frammentazione delle strutture bibliotecarie, propria della storia politico-culturale dell’Italia, attraverso una rete, oggi costituita da quasi 5.000 biblioteche di varia tipologia. Le biblioteche sono raggruppate in reti locali territoriali denominate Poli, collegati al sistema Indice SBN, nodo centrale della rete, gestito dall’Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU), che contiene il catalogo collettivo delle biblioteche aderenti. Dall’agosto 2013 la Monserratoteca ha aderito al Polo bibliotecario regionale SBN Joyce Lussu, entrando a far parte a pieno titolo del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), che permette condivisione e visibilità del catalogo e fruizione di tutti i servizi connessi.

Servizi disponibili e modalità di utilizzo.

Uso pubblico della biblioteca. Chiunque può accedere alla Biblioteca secondo le modalità stabilite dal Regolamento e dalla presente Carta dei servizi. Gli spazi e i servizi nei quali si articola la Biblioteca si differenziano in base alla destinazione d’utenza e per

tipologia dei materiali documentari ospitati. Gli utenti fino ai quattordici anni hanno diritto a consultare e a prendere in prestito i volumi della Sezione Ragazzi. L'accesso alla Biblioteca e la fruizione dei servizi devono avvenire con un comportamento rispettoso degli altri utenti, delle strutture e del patrimonio pubblico. Pertanto è fatto divieto di utilizzo di dispositivi quali telefoni cellulari, sigarette elettroniche, etc. L'utente che tenga nell'ambito dei locali della Biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo o giudicato pregiudizievole del corretto funzionamento del servizio, nonché non rispettoso della presente Carta dei servizi e delle eventuali ulteriori disposizioni impartite dal bibliotecario, dovrà dapprima essere richiamato dal personale in servizio e, in caso di reiterata inosservanza, potrà essere allontanato. Chi asporta indebitamente libri, riviste o altro materiale o danneggia le opere e le strutture della Biblioteca, è tenuto a rispondere del danno, sia sostituendo le cose danneggiate o perdute con altre identiche, sia con il versamento di una somma pari al doppio del valore attuale del bene danneggiato o smarrito, che sarà comunicata dal bibliotecario, da effettuarsi nell'apposito C/C intestato alla **Tesoreria del Comune di Monserrato**.

Imparzialità e continuità. I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Iscrizione. Possono iscriversi ai servizi tutte le persone residenti o domiciliate sul territorio italiano, previo accertamento dell'identità personale. Per iscriversi è necessario esibire un documento di identità valido, compilare il *Modulo di iscrizione ai servizi della biblioteca*⁵, fornendo i dati richiesti (cognome, nome, data di nascita, residenza, numero di telefono, titolo di studio, professione, etc.), che verranno poi inseriti sul software gestionale dall'operatore. Quest'ultimo provvede poi al rilascio della tessera personale, un identificativo e una password necessari per l'accesso ai servizi. A ciascun utente, a seguito dell'iscrizione, viene inviata via mail una comunicazione contenente contatti e orari della biblioteca, il link al sito della Monserratoteca, alla Pagina Social, al Regolamento e alla Carta dei servizi e l'invito ad iscriversi alla newsletter. L'iscrizione è a tempo indeterminato, ma dovrà essere rinnovata annualmente ed

⁵ ALLEGATO 1.

ogni variazione dei dati riportati dovrà essere tempestivamente comunicata. I dati personali dell'utente sono utilizzati esclusivamente ai fini del servizio. I minori potranno iscriversi se accompagnati da un genitore munito di documento d'identità in corso di validità.

In caso di smarrimento o sottrazione della tessera, l'interessato deve dare immediata segnalazione agli operatori della biblioteca, che segnaleranno nella scheda dell'utente la data di smarrimento. L'utente sarà invitato a cercare la tessera smarrita e potrà usufruire dei servizi mostrando un documento attestante l'identità, passata una settimana l'operatore emetterà il duplicato. Alla successiva segnalazione di smarrimento l'utente sarà temporaneamente sospeso da tutti i servizi per una settimana prima dell'emissione del nuovo duplicato. La sospensione sarà raddoppiata ad ogni nuovo smarrimento. Qualora l'utente dovesse ritrovare la tessera sarà immediatamente riammesso ai servizi.

I servizi

Lettura e consultazione in sede.

Nei locali della Monserratoteca la consultazione delle opere nelle sale a scaffale aperto è libera e può essere fatta direttamente dagli utenti. Dopo la consultazione i libri dovranno essere lasciati nei tavoli di lettura, il personale della biblioteca provvederà alla loro ricollocazione. Per la ricerca è a disposizione una postazione con accesso diretto all'OPAC, ma l'utente può sempre rivolgersi al personale della biblioteca per richiedere ausilio nella ricerca, informazioni e chiarimenti su servizi e utilizzo dei materiali. Tutti i documenti non direttamente disponibili saranno consegnati dagli operatori a chi ne faccia richiesta.

In biblioteca è tenuto a disposizione del pubblico il registro delle proposte di acquisto di materiale librario e documentario degli utenti (*desiderata*), la cui compilazione è possibile anche dal sito web e dalla pagina social.

Servizio di prestito.

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Tutti gli utenti regolarmente iscritti e in possesso della tessera d'iscrizione, possono accedere al servizio di prestito alle seguenti condizioni:

- il prestito è gratuito e non può essere trasferito ad altri, avviene, salvo giustificati motivi, esclusivamente dietro presentazione della tessera, che è personale e non cedibile, e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza;
- il prestito è consentito per non più di 4 (quattro) documenti per volta allo stesso utente;
- il prestito di ogni opera ha la durata massima di giorni 30 (trenta) per il materiale librario di 7 (sette) giorni per i periodici e per gli audiovisivi, rinnovabili se l'opera non è stata nel frattempo prenotata da altro utente;
- la data presunta di restituzione è riportata sul documento consegnato in prestito;
- deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal bibliotecario.

Al momento della consegna, l'addetto al prestito e l'utente sono tenuti a controllare l'integrità, lo stato di conservazione del documento e le particolarità di rilevante interesse dell'esemplare, nonché la presenza e lo stato di conservazione degli eventuali allegati. La mancata restituzione entro il tempo convenuto può comportare l'esclusione temporanea o definitiva dai servizi della biblioteca. Qualora il lettore smarrisca l'opera ricevuta in prestito o la restituisca danneggiata deve sostituirla con una copia identica, se questa non si trova in commercio, il bibliotecario avrà facoltà di valutare l'applicazione di soluzioni differenti, quali ad esempio l'acquisto di un documento di pari valore/contenuto o il rimborso con il versamento di una somma pari al doppio del valore attuale del bene danneggiato o smarrito. L'ammontare della cifra, da rimborsare con versamento nell'apposito **C/C intestato alla Tesoreria del Comune di Monserrato**, sarà comunicata dal bibliotecario. L'autore dello smarrimento potrà essere escluso temporaneamente dai servizi. I documenti danneggiati o smarriti verranno inseriti tra i documenti da scartare.

Documenti esclusi dal prestito. Sono esclusi dal prestito tutti i documenti della Sezione Consultazione (enciclopedie, dizionari, etc.), giornali, periodici (limitatamente all'ultimo numero) ed ogni altro materiale che la Biblioteca riterrà opportuno. E' consentita la fotocopione delle opere non ammesse al prestito domiciliare, nei limiti stabiliti dalla vigente legislazione in materia e per un massimo di tre pagine (formato A4, b/n, prive di immagini) per utente. Sarà sufficiente rivolgersi al personale.

Prenotazione. L'utente che richiama un documento che risulta in prestito può prenotarlo. Quando il documento sarà nuovamente disponibile l'operatore avviserà l'utente (telefonicamente o via mail) e tratterà in prenotazione il documento per i tre giorni successivi, dopodiché, in caso di mancato ritiro, la prenotazione si riterrà annullata e si procederà a segnalare la disponibilità al secondo utente richiedente o a risistemare il documento a scaffale.

Sanzioni. Il prestito ha durata di trenta giorni, entro i trenta giorni successivi all'avvenuta scadenza viene sollecitata la restituzione via mail/telefono, se entro 60 (sessanta) giorni non vi è risposta, viene inviato al domicilio dell'utente un avviso di sollecito con richiesta di risarcimento. È prevista l'esclusione temporanea o definitiva dai servizi della biblioteca e l'applicazione di una sanzione amministrativa, da stabilirsi nel seguente modo: per il materiale librario e multimediale, la sostituzione con una copia identica o, qualora non sia più reperibile in commercio, versamento in denaro sul c/c del Comune pari al doppio del prezzo di copertina corrente o stimato; per le riviste, qualora non sia rintracciabile la copia, il costo è il doppio del prezzo di copertina dell'ultimo numero uscito. Tali sanzioni saranno applicabili nei seguenti casi:

- mancata restituzione dei documenti prestati;
- danneggiamento dei documenti custoditi in sede;
- danneggiamento dei documenti prestati.

Servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura documenti (DD).

La Monserratoteca promuove il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura dei documenti (DD) verso i propri utenti regolarmente iscritti e si impegna ad attuare il prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale, quando la lontananza non permetta all'utente una consultazione *in loco* e quando la copia richiesta non presenti particolari caratteristiche di pregio o antiquariato. Eventuali spese sono a carico dei richiedenti.

Richieste di prestiti verso altre biblioteche. Qualora un utente necessiti di un documento non disponibile presso la Monserratoteca, gli operatori, su richiesta dello stesso, provvedono ad accertarne la localizzazione in altre biblioteche, con precedenza

per quelle più vicine, a verificare disponibilità effettiva, durata e condizioni del prestito e le spese occorrenti. Sulla base delle risposte pervenute è scelta la soluzione più conveniente e di ciò viene informato il richiedente. Solo se il richiedente è d'accordo con le condizioni stabilite, viene completata la procedura con l'inoltro della richiesta di prestito. Le spese relative ai prestiti e alle riproduzioni di documenti posseduti da altre biblioteche sono a carico del richiedente.

Gestione delle richieste. I moduli *Richiesta ILL e DD in entrata*⁶ vengono sottoscritti dall'utente e dall'operatore al momento della richiesta, alla consegna del documento e alla riconsegna in biblioteca. Il personale tiene aggiornata la situazione dei documenti prestati in un apposito registro o, in alternativa, secondo le procedure previste dal software in uso.

Sanzioni. L'utente che non restituisca puntualmente un documento ricevuto in prestito ILL, viene sollecitato a farlo e ciò può comportare la temporanea sospensione dai servizi fino alla restituzione del documento. Nel caso l'utente danneggi o smarrisca un documento ricevuto in prestito sarà applicato il regolamento in materia della biblioteca prestante. Trascorsi inutilmente 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'invito alla restituzione dei documenti, l'utente viene escluso a tempo indeterminato dal servizio di prestito locale e può essere sottoposto ad ogni altro provvedimento ritenuto idoneo dal bibliotecario. La mancata restituzione di un documento di proprietà della biblioteca configura il reato di appropriazione indebita secondo l'art. 646 del Codice penale.

Richieste di prestiti da altre biblioteche. Il servizio viene erogato nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, garantendo la disponibilità dei documenti posseduti, intesa come disponibilità temporanea dell'originale o come fornitura della riproduzione. La Monserratoteca si impegna a rispondere in tempi celeri alle richieste pervenute. Le richieste di prestito saranno rivolte dagli utenti (privati) alla propria biblioteca di riferimento e tramite queste verrà attivata la richiesta di prestito interbibliotecario. Le richieste possono essere inoltrate a mezzo lettera, fax, posta elettronica della biblioteca e devono contenere i dati indicati nel modulo *Richiesta ILL e DD in uscita*⁷. Le eventuali richieste telefoniche dovranno sempre essere integrate da comunicazione scritta. Altre forme di richiesta sono ammesse se previste nella gestione nel prestito in ambito al software in uso.

⁶ Allegato 2.

⁷ Allegato 3.

Limiti del servizio. Non possono essere prestate più di una pubblicazione per volta per un massimo di 2 (due) volumi complessivi a una medesima biblioteca. Il servizio di prestito è sospeso nei seguenti periodi dell'anno: dal 24 dicembre al 6 gennaio, 10-25 agosto, 1-4 novembre. Sono escluse di regola dal prestito interbibliotecario i documenti:

- di pregio storico o artistico;
- il cui donatore abbiano vietato il prestito;
- di cui particolari ragioni, come lo stato di conservazione non adatto al trasporto, ne sconsiglino l'allontanamento dalla sede;
- della Sezione Consultazione;

I documenti esclusi dal prestito sono comunque disponibili per la consultazione *in loco*.

Durata, restituzione e spese. La durata del prestito è di 30 (trenta) giorni dal ricevimento, salvo minor termine secondo la valutazione del bibliotecario. Si richiede il rimborso delle eventuali spese sostenute per l'invio dei documenti, con versamento su bollettino postale precompilato **intestato alla Tesoreria del Comune di Monserrato**, che sarà allegato ai documenti inviati. I libri devono essere rispediti dalla biblioteca richiedente tramite posta raccomandata A/R con busta imbottita e con spese postali a suo carico.

Sanzioni. La biblioteca che non provvede alla puntuale restituzione della pubblicazione prestata è sospesa dal prestito fino alla riconsegna. Entro i trenta giorni successivi all'avvenuta scadenza viene sollecitata la restituzione via mail/telefono, se entro 60 (sessanta) giorni non vi è risposta, l'obbligo di riconsegna è trasmesso con raccomandata A.R. In caso di smarrimento o danneggiamento, per il materiale librario e multimediale, si richiede la sostituzione con una copia identica o, qualora non sia più reperibile in commercio, un versamento in denaro pari al doppio del prezzo di copertina corrente o stimato; per le riviste, qualora non sia rintracciabile la copia, il costo è il doppio del prezzo di copertina dell'ultimo numero uscito. L'ammontare della cifra, da rimborsare con versamento nell'apposito **C/C intestato alla Tesoreria del Comune di Monserrato**, sarà comunicata dal bibliotecario con raccomandata A.R.

Riammissione al servizio. Chi è stato escluso dal prestito, a norma del precedente punto può essere riammesso al servizio, sempre che abbia adempiuto alle formalità precisate nel provvedimento che ha disposto l'esclusione.

Servizio di riproduzione e stampa.

Il personale effettua la fotoreproduzione del materiale librario e documentario escluso dal prestito, nei limiti stabiliti dalla vigente legislazione in materia e per un massimo di tre pagine (formato A4, b/n, prive di immagini) per utente. L'autorizzazione alla riproduzione è concessa dal bibliotecario ove lo stato di conservazione dell'esemplare o le sue dimensioni lo consentano, fatti salvi altri eventuali vincoli ai quali l'esemplare sia sottoposto. Dalle postazioni multimediali è possibile stampare dati o documenti con le stampanti della biblioteca rivolgendosi preventivamente al personale addetto, nel rispetto della vigente legislazione e per un massimo di tre pagine (formato A4, b/n, prive di immagini) per utente.

Servizio di reference.

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote. Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, le istituzioni locali, le organizzazioni sportive, educative, le attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità). Il reference si svolge utilizzando varie tipologie di risorse informative presenti in biblioteca (enciclopedie, dizionari, bibliografie, cataloghi, repertori) e tramite l'interazione diretta fra l'operatore e l'utente. Generalmente l'attività viene svolta nell'area di accoglienza, dove si trovano: il banco prestiti; mostre e promozioni dei materiali della biblioteca; guide e materiali informativi; postazioni per la consultazione del catalogo; accesso all'informazione di comunità, anche attraverso la bacheca "Biblioutilità". Con l'avvento di Internet, al reference svolto in maniera tradizionale si affianca il reference on line, che si svolge utilizzando strumenti telematici (banche dati, OPAC, Virtual Reference Desk, indici web, motori di ricerca). Anche l'iterazione tra operatore e utente può avvenire attraverso tecnologie quali e-mail, telefono, chat, social network, altri applicativi web. In questo modo si offre ad ogni lettore, qualunque sia il suo grado di preparazione generale e di conoscenza della biblioteca, equivalenti possibilità di servirsene secondo le sue necessità. Il servizio è essenziale per una migliore e più completa utilizzazione del materiale documentario disponibile o accessibile dalla biblioteca, garantisce a tutti gli utenti pari opportunità di accesso all'informazione e guida l'utente al miglior utilizzo dei servizi della biblioteca.

Servizi telematici e multimediali

La Monserratoteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali, cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente o tramite connessione remota. I documenti sonori, video e banche dati, possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito. La Monserratoteca è dotata di:

- **postazioni per l'accesso al Catalogo della Biblioteca (OPAC)** a disposizione diretta dell'utente per la ricerca dei documenti della biblioteca e del Polo. Dall'OPAC è possibile utilizzare la ricerca semplice (effettua la ricerca del testo inserito su vari campi sia titolo che autore etc.) o avanzata (più articolata, che permette di restringere il campo di risultati che si potrebbe ottenere con una ricerca più generica). La ricerca può essere svolta sul catalogo della Monserratoteca o estesa a tutte le biblioteche aderenti al Polo Joyce Lussu. L'OPAC permette di accedere, tramite una login ed una password forniti dall'operatore al momento dell'iscrizione e modificabili dalla schermata dei Parametri di accesso, al profilo utente. Qui è possibile verificare i prestiti in corso, lo storico dei prestiti, le prenotazioni in corso e le date relativi a prestiti, scadenze e prenotazioni effettuate. Il login permette inoltre di prenotare i documenti, creare e salvare delle bibliografie durante la ricerca o di inserire commenti visualizzabili dagli altri utenti. Le postazioni possono essere utilizzate anche per la ricerca su altri OPAC e per l'accesso al sito web della biblioteca;
- **postazioni per consultazione Internet e multimedia.** L'utente si identifica presso l'operatore che assegna una delle postazioni disponibili, una volta raggiunta, l'utente deve completarne lo sblocco utilizzando la propria password personale. Una postazione è integrata da software e hardware per la navigazione per non vedenti e ipovedenti, i quali hanno priorità sugli altri utenti e, su richiesta, sono assistiti dall'addetto alla mediateca e/o dall'aiuto bibliotecario. Per accedere alla rete Internet l'utente potrà prenotarsi presso il bancone all'ingresso o telefonare in biblioteca. E' tollerato un ritardo massimo di 15 minuti, trascorsi i quali si perde il diritto alla prenotazione; per ritardi inferiori la durata della consultazione sarà abbreviata del tempo corrispondente al ritardo registrato. E' richiesta la disdetta della prenotazione in caso di impossibilità ad effettuare la

consultazione. L'uso di Internet è consentito di norma a non più di una persona per postazione. La consultazione ha la durata massima di 30 minuti rinnovabile in assenza di richieste da parte di altri utenti.

- **servizio di connessione Wireless del Comune di Monserrato**, promosso dal Comune di Monserrato, è gestito in collaborazione con il Sistema Informatico Comunale (SIC) del Comune di Monserrato, con sede legale in Piazza Maria Vergine, 1. Il servizio, che consente la connessione nella Monserratoteca e nelle aree immediatamente circostanti, è gratuito, senza alcun onere e/o costo di installazione per l'utente del servizio, se non l'onere di dotarsi a propria cura e spesa della strumentazione tecnica necessaria per accedere al servizio. Gli operatori provvedono all'iscrizione dell'utente alla rete MonserratoWiFi, facendo compilare la relativa modulistica e registrando i dati attraverso l'interfaccia apposita, e al rilascio di una username (codice utente) **strettamente personale e non cedibile, che avrà validità per un anno**. Il titolare del codice è l'unico responsabile del suo corretto utilizzo. Per i minori di 18 anni l'iscrizione al servizio è condizionata alla sottoscrizione di una liberatoria da parte di chi ne esercita la potestà munito di un documento d'identità in corso di validità, che deve avvenire alla presenza di un operatore. Il servizio wireless offerto non garantisce:
 - Il supporto tecnico da parte del personale;
 - L'uso delle prese di corrente per caricare i propri dispositivi;

Il servizio di stampa è regolato come già indicato nel *Servizio di riproduzione e stampa*. Con il primo utilizzo del servizio, l'utente dichiara di aver attentamente letto ed espressamente accettato tutti i termini e le condizioni di utilizzo del servizio espressamente indicate nella presente Carta dei Servizi e nel Regolamento. In nessun caso il gestore può essere ritenuto responsabile del mancato e/o inesatto adempimento da parte dell'utente e di ogni eventuale procedura di legge e regolamento in relazione al presente accordo.

- **servizio @Il-in Sardegna**, promosso dalla R.A.S. per garantire a tutti uguale accessibilità agli strumenti informatici e alle più avanzate tecnologie della comunicazione, a cominciare da Internet e allo stesso tempo promuovere l'aggregazione e l'inclusione, attraverso l'istituzione di postazioni pubbliche presso enti locali, scuole, associazioni onlus, cooperative sociali. La Monserratoteca eroga il servizio attraverso due postazioni *client*, una postazione *server* e una connessione wireless attraverso

hot-spot dedicato. Per l'iscrizione è necessario presentarsi al banco prestiti muniti di un documento in corso di validità e del Codice Fiscale. Gli operatori provvedono ad iscrivere gli utenti sul Portale *allin.regione.sardegna.it*, scansionano il documento d'identità e stampano due copie del modulo con l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e contenente l'identificativo e la password temporanea (che dovrà essere modificata al primo accesso). L'utente deve riconsegnare una copia firmata all'operatore, che provvede all'archiviazione. I codici d'accesso permettono l'utilizzo del servizio da tutti i centri di @ll-in presenti sul territorio regionale, previo riconoscimento attraverso documento d'identità e secondo le disposizioni interne di ciascun centro. L'utente che vuole accedere al servizio, una volta effettuata l'iscrizione, deve richiedere l'accesso alle reti all'operatore, comunicando il proprio identificativo. La consultazione da postazione fissa ha la durata massima di un ora, rinnovabile in assenza di richieste da parte di altri utenti, ed è consentita di norma a non più di una persona per postazione.

Finalità e etica del servizio. L'accesso a Internet è un servizio che la biblioteca mette a disposizione degli utenti per migliorare e ampliare l'offerta informativa. Gli utenti che usufruiscono del servizio, previa iscrizione alla biblioteca e riconoscimento mediante documento in corso di validità ogni qual volta che si utilizza tale servizio, sono invitati a rispettare le regole della buona educazione informatica e si impegnano ad utilizzare le apparecchiature e gli accessi alla rete nel rispetto delle finalità della biblioteca pubblica e della presente Carta dei servizi. È vietata ogni operazione volta a ledere la dignità di altre persone, la visualizzazione o scaricamento di materiali che possano urtare la sensibilità di altre persone, come ad esempio la visione di materiali dal contenuto pornografico e pedopornografico, o incitante alla violenza e alla xenofobia, o qualsiasi condotta che, direttamente o indirettamente, comporti offesa, denigrazione per motivi di razza, colore, religione, lingua, sesso, nazionalità, origine, ovvero configuri propaganda ideologica vietata dalla legge o, comunque, inneggiante a comportamenti discriminatori. E' vietato altresì svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete, alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della biblioteca, gli atti di pirateria informatica. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. Qualora si verificano guasti o malfunzionamenti l'utente è invitato ad avvisare tempestivamente il personale della biblioteca. Il personale della biblioteca può sospendere il collegamento e l'utilizzo del servizio in qualsiasi momento, a propria insindacabile discrezione, qualora ravvisi il mancato rispetto del presente disciplinare e l'uso improprio del servizio.

Il personale non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

Scaricamento dati (downloading). Testi, foto, grafica, materiale audio e video, immagini, link, URL, ecc. sono immessi nei computer della Monserratoteca dagli utenti sotto la loro piena ed esclusiva responsabilità. I computer della Monserratoteca sono sottoposti, senza alcun preavviso, a manutenzione periodica, che può comportare la cancellazione totale del contenuto del disco fisso. Gli operatori addetti non effettuano alcun controllo, non assumono alcuna responsabilità in relazione al contenuto dei file archiviati dagli utenti (direttamente o su richiesta) attraverso i computer della Monserratoteca (sul disco fisso o su periferiche rimovibili) e non rispondono, a titolo meramente esemplificativo, di:

- veridicità, correttezza, completezza dei dati contenuti nei file degli utenti;
- rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, della legalità, della normativa in materia di privacy e/o di alcun altro aspetto dei dati immessi dagli utenti sulle macchine (anche quando archiviati su richiesta degli utenti);
- eventuale contrarietà dei dati contenuti nei file degli utenti alle leggi vigenti, all'ordine pubblico, al buon costume, alla morale;
- integrità dei dati dei quali l'utente richiede l'archiviazione o il riversamento su supporto esterno o di eventuali danni ai dati o al supporto causati durante il riversamento.

Assistenza agli utenti. La Monserratoteca offre assistenza agli utenti al momento dell'uso degli strumenti tecnologici di accesso all'informazione e ai documenti sui vari supporti, finalizzata a renderli autosufficienti. Per garantire un servizio più completo in funzione della promozione della multimedialità, gli affiancamenti vengono fatti sia sulla strumentazione della biblioteca, sia, su richiesta degli stessi, direttamente con i dispositivi degli utenti.

Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane, la Monserratoteca ha destinato una sala apposita ed organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi,

articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi. In questo spazio sono disponibili i materiali destinati a bambini e ragazzi da **0 a 13 anni**, 2 (due) postazioni per la consultazione di supporti multimediali e per l'accesso ad Internet. Particolare importanza viene data alla scelta del materiale destinato alla sezione Bambini e Ragazzi, avvalendosi di operatori con competenze specifiche Data la peculiarità del materiale e dell'utenza cui la sezione si rivolge, per la narrativa non si segue la CDD, ma una collocazione che tiene conto dei diversi generi e della fascia d'età cui i materiali sono destinati e agevoli il reperimento, accentuando le caratteristiche di ciascun documento. È parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, come per l'istruzione all'uso dei diversi strumenti per l'individuazione e il reperimento di informazioni. I genitori sono in ogni caso responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. Le modalità di accesso ai servizi sono le medesime indicate nella parte che descrive il *Servizio di prestito*.

La Sala è animata da laboratori e attività di promozione della lettura, alcune delle quali si tengono con cadenza settimanale, che possono rivolgersi a gruppi di utenza libera o organizzata e mirano alla promozione dei servizi e dei materiali disponibili. Le modalità di accesso alle attività vengono determinate e pubblicizzate di volta in volta, a seconda del tipo di attività, dei materiali necessari e degli operatori a disposizione e sempre considerando il carico antropico consentito nelle diverse sale della biblioteca.

Particolare attenzione viene riservata al mondo della scuola: il prestito alle classi può prevedere deroghe sia nel numero di documenti, sia nei limiti di durata e, su richiesta degli insegnanti, si organizzano visite guidate e attività specifiche per le classi, che possono svolgersi sia in biblioteca, sia direttamente a scuola.

Documentazione locale

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio. La sezione è ulteriormente arricchita attraverso la raccolta delle tesi di laurea donate dai cittadini di Monserrato alla biblioteca, strumento utile alla conservazione e diffusione di un patrimonio

culturale che spesso viene perso perché non passa attraverso i tradizionali canali di pubblicazione e distribuzione. Le tesi di laurea e la letteratura grigia saranno a disposizione dell'utenza per la sola consultazione *in loco*, sia per tutelare gli autori, sia perché il materiale danneggiato o smarrito sarebbe difficilmente sostituibile.

Servizi per non vedenti e ipovedenti

L'Amministrazione Comunale di Monserrato ha inteso riconoscere il diritto alla lettura quale obbligo da tutelare e perseguire a favore di tutti e la Monserratoteca riserva particolare attenzione a utenti non vedenti o portatori di handicap relativi alla capacità di leggere, mettendo a disposizione materiali ed attrezzature informatiche adeguati. Per raggiungere anche l'utenza che per impedimenti fisici (ipovedenti o non vedenti) o per difficoltà di lettura e comunicazione (analfabeti di ritorno e dislessici) non frequentano la biblioteca, la Monserratoteca sta accrescendo la dotazione di materiali quali audiolibri e libri a grandi caratteri (corpo 16 e corpo 18), possiede alcuni libri in Braille, **il cui prestito esterno è riservato agli utenti non vedenti o concesso dal bibliotecario per motivi di studio e ricerca**. Una delle postazioni per la consultazione Internet e multimedia è attrezzata per disabili visivi con:

- **barra braille (o display braille)**, strumento che, sollevando e abbassando sequenze di punti corrispondenti alle combinazioni puntiformi, fornisce alla persona non vedente una linea scritta in braille attraverso cui è possibile la lettura tattile di ciò che un computer trasmette e che via via appare sul monitor;
- **Jaws**, software che gestisce sintesi vocali;
- **MAGic**, un programma in grado di ingrandire qualsiasi applicazione a schermo.

Su richiesta, gli utenti sono assistiti dall'addetto alla mediateca o dall'aiuto bibliotecario. La Monserratoteca è inoltre dotata di:

- **TVi Color**, videoingranditore che, utilizzando una telecamera manuale incorporata in un mouse collegata ad uno schermo, consente la visione di immagini ingrandite e può essere usata per la lettura. La telecamera è dotata di un controllo per l'ingrandimento dello zoom e le immagini possono essere viste a colori o in bianco e nero secondo il tipo di schermo utilizzato;

- **VOICEbox®**, sistema di lettura che integra uno scanner e una sintesi vocale, al fine di permettere al disabile visivo la lettura di testi stampati. Dopo aver effettuato la scansione, il testo viene letto da una sintesi vocale molto simile alla voce umana.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca pubblica è anche luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La Monserratoteca organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la lettura, l'informazione, la conoscenza, la valorizzazione e la conoscenza delle raccolte, la storia e la cultura locale, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, il confronto fra saperi diversi e l'uso dei suoi servizi. Periodicamente vengono inoltre prodotte guide e opuscoli sull'uso dei servizi e bibliografie su particolari argomenti.

Strumenti di controllo

Il funzionamento della Monserratoteca 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). Standard professionali di servizio vengono rispettati e perseguiti. La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze, attraverso il questionario di Customer Satisfaction.

Informazione e partecipazione. Affinché sia chiaro l'equilibrio fra risorse, organizzazione e prestazioni che si intendono fornire, la Monserratoteca predispone la presente Carta dei servizi, strumento di controllo accessibile a tutti gli utenti, che garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione dei servizi. Per una gestione partecipata e trasparente i soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente Carta. Copia in visione del Regolamento, della Carta dei servizi e dell'informativa in base all'art. 13 del D. Lgs n. 196/2003 (Nuovo codice sulla privacy) e successive integrazioni e modifiche, sono a disposizione dell'utenza al banco prestiti e pubblicate sul sito della

Monserratoteca. Con periodicità prefissata, 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 il registro delle proposte di acquisto (*desiderata*), la cui compilazione è possibile anche dal sito web e dalla Pagina Social. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio. La biblioteca pubblica annualmente sul proprio sito Internet:

- i dati sulle performance di servizio (*Indicatori*: Libri prestati/libri disponibili, incremento annuo di prestiti, incremento annuo di utenti, prestiti per abitante, numero iscritti/numero abitanti, etc.);
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate (dati relativi ai questionari di *Customer satisfaction*);

Diritti e doveri. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare l'Amministrazione deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse rispondenti alle esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

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 e la Carta dei servizi della biblioteca, le scadenze e le eventuali sanzioni;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, i divieti imposti;

- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

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

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 può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso. Il bibliotecario può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Reclami. Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, e deve essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. Reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile dal Responsabile del servizio e contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi. Gli utenti insoddisfatti delle risposte ricevute hanno diritto di inoltrare i reclami agli organi dell'Amministrazione, nelle forme previste dal Regolamento e dalla presente Carta, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Allegati



Allegato 1. MODULO DI ISCRIZIONE AI SERVIZI

Informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

Il D.Lgs. 196/03 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati forniti per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca sarà improntato, pertanto, ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei i Suoi diritti.

Ai sensi dell'art. 13 del citato decreto, Le forniamo le seguenti informazioni:

- dati relativi alla Sua persona saranno raccolti e trattati esclusivamente per le attività istituzionali e nell'ambito dell'ordinaria gestione della Monserratoteca;
- per l'iscrizione ai servizi della Monserratoteca, oltre al conferimento del numero di codice fiscale, è **necessaria l'esibizione di un documento di identità valido**. Secondo quanto previsto dal D.M. 16 agosto 2005 "Misure di preventiva acquisizione di dati anagrafici dei soggetti che utilizzano postazioni pubbliche non vigilate per comunicazioni telematiche ovvero punti di accesso ad Internet utilizzando tecnologia senza fili, ai sensi dell'articolo 7, comma 4, del decreto-legge 27 luglio 2005, n. 144 convertito, con modificazioni, dalla legge 31 luglio 2005, n. 155.", pubblicato nella G.U. 17 agosto 2005, n. 190, la Biblioteca infatti è tenuta ad **acquisire obbligatoriamente i Suoi dati anagrafici** identificativi, **registrare i dati relativi al tipo e al numero del documento presentato e a riprodurre lo stesso**. L'eventuale negazione di tali dati comporterà l'impossibilità di accedere ai servizi;
- il conferimento degli altri dati è finalizzato alla compilazione di statistiche, alla personalizzazione dei servizi ed a favorire i contatti con l'utenza ed ha, pertanto, natura facoltativa;
- il trattamento dei dati per la compilazione, l'aggiornamento o la diffusione di statistiche sulla consistenza e la composizione dell'utenza sarà effettuato esclusivamente in modo anonimo;
- il trattamento dei dati è realizzato secondo modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà avvalersi di registrazioni manuali o -ove prescritto- strumenti informatici atti a memorizzare e gestire i dati stessi;
- in ogni momento Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/03, il cui testo è disponibile al banco dell'Accoglienza.

Il responsabile della riservatezza dei dati personali trattati elettronicamente e conservati nell'archivio elettronico della Monserratoteca è Capo Settore XI Pubblica Istruzione Sport Spettacolo;

Il titolare del trattamento dei dati da Lei forniti è il Comune di Monserrato. Il Comune nomina responsabili esterni del trattamento dei dati le società che gestiscono servizi, software/programmi utilizzati dal Comune.

Il responsabile del trattamento dei dati è il Direttore del Servizio Biblioteca.

COGNOME _____

NOME _____

NATA/O A _____ IL _____

DOC. _____ N. C _____
F _____

RESIDENZA _____ (CAP _____) IN VIA/PIAZZA _____
N. _____

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE ADDETTO ALLE ISCRIZIONI

Codice Utente _____

L'ADDETTO ALLE ISCRIZIONI _____



Allegato 1. MODULO DI ISCRIZIONE AI SERVIZI

TEL.

CELL.

E-MAIL

Data

Firma

AUTORIZZAZIONE PER I MINORI

COGNOME E NOME DEL GENITORE (o di chi ne fa le veci)

Documento d'identità (Tipo e numero)

PRESA VISIONE DELLE NORME PER L'ACCESSO AL SERVIZIO E DELLE RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE, LO AUTORIZZO A FRUIRE DI TALE SERVIZIO, CONSAPEVOLE DI ESSERE RESPONSABILE DELL'USO CHE EGLI NE FARÀ ED ESONERO LA BIBLIOTECA DA QUALSIASI RESPONSABILITÀ. LA PRESENTE AUTORIZZAZIONE È DA RITENERSI VALIDA FINO A REVOCA SCRITTA.

Firma del genitore (o di chi ne fa le veci)

Data

SPAZIO RISERVATO AL PERSONALE ADDETTO ALLE ISCRIZIONI

Codice Utente _____

L'ADDETTO ALLE ISCRIZIONI _____

Allegato 1. MODULO DI ISCRIZIONE AI SERVIZI

Dichiarazione liberatoria per archiviazione/riversamento di dati

IL SOTTOSCRITTO _____ NATA/O A _____ IL _____
(COGNOME e NOME)

DOC. _____ N. _____ CF _____

avendo lette e approvate, in qualità di Utente della Monserratoteca, la carta dei servizi, potrà usufruire dei seguenti servizi erogati dalla Monserratoteca:

- archiviazione di dati su disco
- riversamento di dati su supporto esterno

A tal fine, il sottoscritto prende atto, dichiara e garantisce quanto segue:

- che testi, foto, grafica, materiale audio e video, immagini, link, URL, ecc. sono immessi nelle macchine della Monserratoteca dagli utenti sotto la loro piena ed esclusiva responsabilità;
- che le macchine della Monserratoteca sono sottoposte a manutenzione periodica, senza alcun preavviso, che può comportare la cancellazione totale del contenuto del disco fisso;
- che la Monserratoteca, nelle persone degli operatori addetti o del responsabile della biblioteca, non effettua alcun controllo e non assume alcuna responsabilità in relazione al contenuto dei file archiviati dagli utenti (direttamente o su richiesta) nelle macchine (sul disco fisso o su periferiche rimovibili);
- che la presenza di file immessi dagli utenti sulle macchine della Monserratoteca non comporta l'approvazione o l'avallo da parte degli operatori addetti o del responsabile della biblioteca, né implica da parte loro, alcuna forma di garanzia;
- che gli operatori addetti, o il responsabile della Monserratoteca, quindi, non rispondono, a titolo meramente esemplificativo, di:
 1. veridicità, correttezza, completezza dei dati contenuti nei file degli utenti,



Allegato 1. MODULO DI ISCRIZIONE AI SERVIZI

2. rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale, della legalità, della normativa in materia di privacy e/o di alcun altro aspetto dei dati immessi dagli utenti sulle macchine (anche quando archiviati su richiesta degli utenti),
3. eventuale contrarietà dei dati contenuti nei file degli utenti alle leggi vigenti, all'ordine pubblico, al buon costume, alla morale.

Il sottoscritto, inoltre, si assume ogni responsabilità in merito all'integrità dei dati dei quali richiede l'archiviazione o il riversamento su supporto esterno, dichiarando di disporre di altra copia dei dati importanti e sollevando gli operatori e il responsabile della Monserratoteca da ogni responsabilità in merito a eventuali danni ai dati di cui richiede l'archiviazione o a danni del supporto o determinati durante il riversamento.

Allegato 2. MODULO DI RICHIESTA DI PRESTITO ILL E DD IN ENTRATA

Richiesta n. _____ del ____/____/_____

Spett.le Biblioteca Comunale di Monserrato

Oggetto: Richiesta di prestito interbibliotecario

Il sottoscritto _____, iscritto alla Monserratoteca con tessera n. _____, richiede il/i documento/i presenti nelle seguenti biblioteche:

Titolo / Autore. – Luogo editore : Nome editore, data.

Localizzazione: **Biblioteca Comunale di** _____

Collocazione: _____

Titolo / Autore. – Luogo editore : Nome editore, data.

Localizzazione: **Biblioteca Comunale di** _____

Collocazione: _____

Data ____/____/_____ Firma dell'utente _____

Utente avvisato il ____/____/_____ Firma dell'operatore _____

L'utente risponde personalmente di eventuali danneggiamenti o smarrimenti della pubblicazione ricevuta in prestito secondo le norme stabilite dalla biblioteca prestante e si impegna a riconsegnare il libro presso la biblioteca di Monserrato **entro e non oltre il** ____/____/_____.

Ritirato il ____/____/_____ Firma dell'utente _____ Firma dell'operatore _____

Restituito il ____/____/_____ Firma dell'utente _____ Firma dell'operatore _____

Allegato 3. RICHIESTA DI PRESTITO ILL E DD IN USCITA

(Le seguenti voci sono tutte obbligatorie)

NOME DELL'ENTE

NOMINATIVO DEL RESPONSABILE

TELEFONO

INDIRIZZO MAIL

DATA DELLA RICHIESTA

(La domanda deve riportare riferimenti bibliografici completi e senza abbreviazioni)

1. RICHIESTA LIBRO

AUTORE

TITOLO

EDITORE E ANNO DI EDIZIONE O STAMPA

2. RICHIESTA RIVISTA

TITOLO

ANNO

VOLUME

AUTORE E TITOLO ARTICOLO:

DURATA, RESTITUZIONE, SPESE E SANZIONI. La durata del prestito è di 30 (trenta) giorni dal ricevimento, salvo minor termine secondo la valutazione del bibliotecario. Si richiede il rimborso delle eventuali spese sostenute per l'invio dei documenti, con versamento su bollettino postale precompilato **intestato alla Tesoreria del Comune di Monserrato**, che sarà allegato ai documenti inviati. I documenti devono essere rispediti dalla biblioteca richiedente tramite posta raccomandata A/R con busta imbottita e con spese postali a suo carico. La biblioteca che non provvede alla puntuale restituzione della pubblicazione prestata è sospesa dal prestito fino alla riconsegna. Entro i trenta giorni successivi all'avvenuta scadenza viene sollecitata la restituzione via mail/telefono, se entro 60 (sessanta) giorni non vi è risposta, l'obbligo di riconsegna è trasmesso con raccomandata A.R. In caso di smarrimento o danneggiamento, per il materiale librario e multimediale, si richiede la sostituzione con una copia identica o, qualora non sia più reperibile in commercio, un versamento in denaro pari al doppio del prezzo di copertina corrente o stimato; per le riviste, qualora non sia rintracciabile la copia, il costo è il doppio del prezzo di copertina dell'ultimo numero uscito. L'ammontare della cifra, da rimborsare con versamento nell'apposito **C/C intestato alla Tesoreria del Comune di Monserrato**, sarà comunicata dal bibliotecario con raccomandata A.R.

Sommario

<i>La mission della Monserratoteca</i>	2
<i>Strumenti per l'erogazione del servizio</i>	2
Sede	2
Orario di apertura	3
Raccolte documentarie e loro organizzazione.....	4
Donazioni	5
Revisione patrimoniale e scarto.	5
Tecniche di ordinamento e catalogazione.....	6
Personale.	7
La cooperazione interbibliotecaria.....	8
Servizio Bibliotecario Nazionale.	8
<i>Servizi disponibili e modalità di utilizzo</i>	8
Uso pubblico della biblioteca.	8
Imparzialità e continuità.	9
Iscrizione.	9
<i>I servizi</i>	10
Letture e consultazione in sede.	10
Servizio di prestito.....	10
Documenti esclusi dal prestito	11
Prenotazione.	12
Sanzioni.	12
Servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura documenti (DD).....	12
Richieste di prestiti verso altre biblioteche.	12
Gestione delle richieste.....	13
Sanzioni.	13
Richieste di prestiti da altre biblioteche.....	13
Limiti del servizio.	14
Durata, r.....	14
Sanzioni.	14

Riammissione al servizio.....	14
Servizio di riproduzione e stampa.....	15
Servizio di reference.....	15
Servizi telematici e multimediali.....	16
Postazioni per l'accesso al Catalogo della Biblioteca (OPAC)	16
Postazioni per consultazione Internet e multimedia.....	16
Servizio di connessione Wireless del Comune di Monserrato.....	17
Servizio @Il-in Sardegna	17
Finalità e etica del servizio.....	18
Scaricamento dati (downloading).	19
Assistenza agli utenti.	19
Servizi per bambini e ragazzi	19
Documentazione locale	20
Servizi per non vedenti e ipovedenti	21
<i>Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca</i>	22
<i>Strumenti di controllo</i>	22
Diritti e doveri.....	22
Reclami.	24
Rapporto con gli utenti.....	24
Informazione e partecipazione.....	22
<i>Allegati</i>	24