



COMUNE DI CAPOTERRA

Città Metropolitana di Cagliari

Settore Segreteria, Affari Generali, Organi Istituzionali, Urp, Informatizzazione, Archivio, Pubblica Istruzione

BIBLIOTECA COMUNALE DI CAPOTERRA

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Delibera G.C. n. 18 del 05/02/2025

Indice

I PRINCIPI GENERALI	3
PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
Uguaglianza	4
Imparzialità e continuità	4
Accessibilità	4
Diritto di scelta	4
Partecipazione e trasparenza	4
Efficienza ed efficacia. Misurazione e comunicazione	5
STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
Sede	5
Raccolte documentarie e loro organizzazione	5
Richieste degli utenti	6
Donazioni	6
Scarto	6
Personale: autonomia e aggiornamento professionale	6
Cooperazione	6
SERVIZI OFFERTI.....	7
Servizio di lettura e consultazione in sede	7
Servizio e modalità di prestito	7
Servizio di <i>reference</i> e informazione bibliografica	8
Servizio di mediateca (Internet e postazione multimediale)	8
Servizio di <i>reference</i> digitale	9
Servizi per bambini e ragazzi	9
Raccolte speciali, per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali	10
Servizi speciali	10
Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca	10
MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	10
INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE.....	11
Diritti e doveri	11
TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI.....	12

Reclami	12
Rapporto con gli utenti	12
Forme di partecipazione	12
Privacy	13

I PRINCIPI GENERALI

La biblioteca di Capoterra è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione Italiana e dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La Biblioteca è il primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento. La biblioteca comunale si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. Ogni cittadino ha a sua disposizione una serie di attività e di strumenti che rispondono alle proprie esigenze di conoscenza, siano esse legate allo studio, al lavoro o al tempo libero. La biblioteca comunale di Capoterra costituisce un servizio di base la cui titolarità è in capo al Comune di Capoterra, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

La **Carta dei servizi** (prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994) favorisce un rapporto diretto tra la Biblioteca di Capoterra e i propri utenti, informandoli sui servizi forniti, sugli standard di qualità che si intendono raggiungere e sulle garanzie offerte agli utenti di intervenire con suggerimenti e proposte di miglioramento.

La **Carta dei servizi** definisce e rende noti agli utenti i "principi fondamentali" ai quali si ispira l'attività della biblioteca:

- i **fattori di qualità** cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- gli **standard** cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca, anche in considerazione delle aspettative dell'utenza;
- la **valutazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e controllare costantemente l'attività svolta, anche al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
- le **procedure di reclamo**, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e i modi con cui si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

I servizi della biblioteca sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Ogni fascia d'età trova materiale e servizi rispondenti ai propri bisogni. Particolare attenzione è posta nei confronti di quegli utenti che non hanno la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, quali le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili. La biblioteca comunale offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, con limitazioni di carattere territoriale necessarie per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

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

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita, nel rispetto della legislazione regionale in materia e degli standard di qualità indicati. È garantita la totale accessibilità della struttura ed il superamento delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto e riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La pluralità dei servizi culturali del comune di Capoterra è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed è un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo la cooperazione e la collaborazione tra associazioni territoriali. La biblioteca comunale si adopera con politiche di informazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato. Una diffusione più capillare dei servizi della biblioteca viene perseguita con l'organizzazione di servizi esterni quali p.es. i servizi domiciliari per disabili ed anziani o categorie svantaggiate.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della **Carta dei servizi**. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. La forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la **Carta dei servizi** sia pienamente rispettata. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficienza ed efficacia. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca di Capoterra si ispira a principi di efficienza, con l'organizzazione e l'utilizzo delle risorse per il perseguimento del miglior risultato e di efficacia, con l'ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza. Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti in relazione alle risorse disponibili. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti in rapporto alle esigenze. Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini per acquisire il giudizio sulla quantità e qualità dei servizi erogati. È prevista, periodicamente, la presentazione all'utente del Questionario di soddisfazione compilato in chiave anonima e i cui risultati, messi a disposizione dell'Amministrazione, possono essere posti a conoscenza del pubblico, su richiesta.

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La biblioteca di Capoterra ha sede presso l'ex caserma dei Carabinieri ristrutturata nel 2008; l'edificio è facilmente riconoscibile e raggiungibile. Non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Gli spazi ad uso del pubblico, i posti a sedere e le postazioni informatiche disponibili, sono adeguati rispetto alle esigenze degli utenti ed agli standard di riferimento. Il giardino interno offre un confortevole spazio attrezzato per incontri e attività di animazione.

La biblioteca è strutturata su due caseggiati indipendenti sviluppati su due livelli con scala interna e ascensore: il primo caseggiato al piano terra ospita la sezione Adulti con sala lettura e zona multimediale e, al primo piano, la sezione Sardegna con sala multimediale e spazio dedicato alla visione TV; il secondo caseggiato al piano terra ospita la sezione Ragazzi e postazioni multimediali e, al primo piano, la sala convegni con 30 posti a sedere e maxi schermo.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da materiale librario moderno, non specialistico, cd-rom, DVD. La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio. Le raccolte documentarie sono collocate a scaffale aperto ordinate secondo la Classificazione Decimale Dewey e descritte nel catalogo informatizzato (OPAC) secondo le regole ISBD (International Standard Bibliographic Description). Il programma di gestione informatica Sebina OpenLibrary, con SebinaNext, la sua più recente evoluzione, è il software di gestione dei dati che permette la condivisione delle informazioni con tutte le biblioteche italiane. Tutti i documenti devono portare, applicata sul dorso, un'etichetta con il numero di classificazione che ne consente la collocazione e il conseguente reperimento a scaffale. La biblioteca garantisce il costante incremento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio, in modo tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento. La

selezione del materiale avviene, nell'ambito degli indirizzi stabiliti e nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale, in base a criteri di validità culturale, di completezza, armonia e versatilità delle collezioni, di opportunità di documentare la produzione editoriale corrente. La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

Richieste degli utenti

Gli utenti possono segnalare titoli o argomenti di loro interesse sull'apposito registro dei *desiderata*, collocato in modo visibile negli spazi aperti al pubblico; tali richieste vengono prese in considerazione ed inserite negli acquisti se coerenti con gli indirizzi di cui sopra e le volontà dell'Amministrazione comunale.

Donazioni

La biblioteca accetta donazioni giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni, previa compilazione, da parte del donatore, di un preventivo modulo di richiesta con lista allegata. Il materiale accolto e successivamente non accettato sarà messo a disposizione degli utenti, previo consenso rilasciato dal donatore.

Scarto

La biblioteca di Capoterra opera lo scarto delle pubblicazioni divenute obsolete per contenuti o in cattivo stato di conservazione. Tale opera di scarto viene attuata in modo strettamente coordinato alle politiche di acquisto, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri biblioteconomici che regolano l'attività di scarto. Lo scarto avverrà previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale in servizio presso la biblioteca di Capoterra stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Il servizio si può avvalere di personale volontario e di personale inserito nell'ambito dei progetti di volontariato civile. I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali: L'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), e internazionali: l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione comunale.

Cooperazione

La biblioteca comunale collabora con tutte le biblioteche pubbliche e private del territorio comunale quali le biblioteche scolastiche, religiose, la Biblioteca di Poggio dei Pini, la biblioteca dell'Accimo e intesse rapporti di informazione e collaborazione con le biblioteche pubbliche dei comuni limitrofi. La Biblioteca di Capoterra aderisce al Polo SBN Regionale e Nazionale e fa parte del circuito bibliotecario della Provincia di Cagliari usufruendo della collaborazione e dei servizi offerti dal Centro Regionale di Documentazione per Ragazzi.

SERVIZI OFFERTI

La biblioteca di Capoterra è aperta al pubblico per 36 ore settimanali garantendo i servizi per tutto l'orario di apertura.

Servizio di lettura e consultazione in sede

Hanno diritto al servizio offerto gratuitamente tutti i cittadini di Capoterra adulti e bambini regolarmente iscritti. L'utente, provvisto di documento di identità, accede ai servizi previa compilazione del modulo di iscrizione e accettazione del trattamento dei dati personali. Bambini e ragazzi sprovvisti di documento di identità devono essere accompagnati da un genitore che, in qualità di garante, sottoscrive il modulo di iscrizione. Se l'utente è già iscritto in un'altra biblioteca aderente al circuito del Polo regionale SBN CAG viene abilitato all'utilizzo dei servizi della biblioteca di Capoterra. L'utente iscritto è tenuto a dare comunicazione su eventuali e successivi cambiamenti di domicilio e telefono. La biblioteca di Capoterra raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale. Gli spazi e i servizi sono organizzati tenendo conto dell'utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. Il materiale a disposizione dell'utente è accessibile a scaffale aperto sia per lettura che per la consultazione e le postazioni di lettura sono fruibili dagli utenti senza alcun limite di studio anche con l'uso di propri libri. La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca avviene in modo diretto e immediato da parte dell'utente, attraverso l'interrogazione dell'Opac Regionale, tramite le 10 postazioni multimediali razionalmente dislocate nelle due sezioni.

Servizio e modalità di prestito

Il servizio di prestito è la funzione centrale della biblioteca pubblica. La biblioteca di Capoterra fornisce il servizio di prestito di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti, sia adulti che ragazzi. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza. Il numero massimo di documenti in prestito è pari a quattro unità e sono ammessi al prestito tutti i documenti ad eccezione delle opere in consultazione (enciclopedie e dizionari). La durata del prestito del documento librario è pari a un mese mentre per i DVD o altro materiale multimediale è pari a una settimana. L'utente può richiedere una proroga del prestito purché il documento non sia stato prenotato. Un documento già in prestito può essere prenotato autonomamente dall'utente sia tramite telefonata che tramite accesso al catalogo Opac. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente al rientro del documento prenotato che potrà poi essere ritirato dall'interessato entro tre giorni dalla pervenuta comunicazione, dopodiché verrà ricollocato a scaffale e reso disponibile per eventuali altre richieste. Tutti i documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non devono essere danneggiati, in modo particolare: le pagine dei libri non possono essere sottolineate o strappate; i DVD, non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore, così come le custodie nelle quali sono contenuti. L'utente ha inoltre l'obbligo di segnalare, al momento della restituzione, anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o eventuali manomissioni del materiale librario. In caso di smarrimento o danneggiamento del

materiale, l'utente è tenuto a sostituire con un documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni fornite dal personale della biblioteca.

La mancata restituzione entro il tempo convenuto dell'opera prestata comporta l'esclusione dal servizio di prestito sino al risarcimento della perdita subita. L'utente cosiddetto moroso riceverà telefonate di sollecito e dopo un periodo congruo gli verrà inviata una lettera di ingiunzione di riconsegna del documento pena il pagamento di una penale.

Servizio di *reference* e informazione bibliografica

La biblioteca di Capoterra fornisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote. Il servizio di *reference* offre, inoltre, informazioni di base via telefono, via e-mail, social network, a seconda del grado di approfondimento della richiesta. I cataloghi automatizzati e i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti. Il servizio di informazione comprende funzioni di 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) coordinato con gli altri uffici di informazione del Comune di Capoterra.

Servizio di mediateca (Internet e postazione multimediale)

La biblioteca offre ai propri utenti la possibilità di accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. L'accesso alle 10 postazioni multimediali è totalmente gratuito ed è consentito a tutti gli utenti iscritti. Gli utenti minori di 16 anni possono accedere al servizio, previa sottoscrizione da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci), dell'apposito modulo di iscrizione. Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni. I minori di 10 anni devono essere comunque accompagnati dai genitori. L'uso della postazione è individuale ed è consentito per non più di un'ora al giorno salvo eventuale estensione in caso di disponibilità. Gli utenti iscritti possono usufruire del servizio di scarico dati su supporto magnetico (pen drive). La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite attraverso la rete Internet; la qualità e i contenuti dovranno essere vagliati direttamente dall'utente. In ogni caso non è consentito accedere a siti dai contenuti erotici, xenofobi e inneggianti alla violenza; il divieto si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright ed alle licenze d'uso. Internet non può essere utilizzato per gli scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. È vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete. È altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. La biblioteca organizza attività di istruzione all'uso degli strumenti tecnologici con l'obiettivo di favorire l'alfabetizzazione informatica. Il personale è a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti multimediali. L'offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata rappresentano il modo

particolare in cui la biblioteca di Capoterra si propone anche come una funzionale e attiva Mediateca.

Servizio di *reference* digitale

Facebook:

La biblioteca è presente dal 2016 sul social network con la sua pagina “Biblioteca Comunale Capoterra”. Nella pagina Facebook vengono periodicamente pubblicati i servizi informativi e la promozione delle nuove collezioni e delle iniziative culturali, le proposte offerte e la consulenza bibliografica per ricerca e studio. La rubrica “Chiedi al bibliotecario”, i *desiderata*, gli scrittori del mese, le bibliografie e la prenotazione dei libri sono alcuni dei servizi offerti con l’obiettivo di sperimentare nuove forme di comunicazione che consentano un dialogo diretto con l’utente e una costante e tempestiva promozione della biblioteca in tempo reale.

Instagram:

Anche attraverso la pagina Instagram @bibliotecacomunalecapoterra la biblioteca e i suoi servizi vengono raccontati con la pubblicazione delle foto delle locandine e dei video delle attività di animazione e promozione per un maggiore coinvolgimento degli utenti.

You Tube:

Con la piattaforma You Tube Biblioteca Comunale Capoterra è possibile condividere e visualizzare in rete i video, i trailer, le notizie delle attività della biblioteca.

Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell’utenza più giovane la biblioteca di Capoterra organizza servizi specifici rivolti ai bambini, ragazzi e giovani, a partire dalla prima infanzia. I servizi sono articolati in base alle diverse fasce d’età, per 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. Viene offerta anche ai suoi piccoli utenti consulenza qualificata per facilitare le loro scelte di lettura e prestito dei vari tipi di documenti insegnando all’uso delle diverse fonti. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. Vengono attuate iniziative di promozione dei servizi della biblioteca, del materiale documentario disponibile e della produzione editoriale per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti e distribuiti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età. La biblioteca aderisce al progetto Nati per Leggere e Nati per la Musica pubblicizzando le novità editoriali promosse. La biblioteca di Capoterra riserva particolare attenzione al mondo della scuola con visite guidate programmate alle classi e deroghe di prestito per numero di documenti e durata. Nella sezione Ragazzi della biblioteca sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce di età, scaffali tematici per scelte facilitate e la sezione DVD di film e cd audio. In vari momenti dell’anno si organizzano attività di promozione e animazione della lettura, laboratori creativi, letture, spettacoli teatrali, incontri per genitori, educatori e professionisti del settore, ossia quel pubblico adulto considerato fruitore dei servizi per ragazzi.

Raccolte speciali, per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

La biblioteca di Capoterra si attiva per conoscere le esigenze delle minoranze etniche e linguistiche presenti nel territorio, predisponendo uno scaffale di opere multiculturali e multilinguistiche. Promuove attività di animazione che favoriscono l'integrazione, il dialogo e il confronto interculturale. La biblioteca possiede una sezione permanente dedicata alla letteratura e saggistica specializzata nelle tematiche di genere; è stata la prima biblioteca pubblica della Sardegna ad avere lo scaffale dedicato all'uguaglianza tra i sessi e alle problematiche della identità sessuale.

Servizi speciali

La biblioteca di Capoterra riserva particolare attenzione a utenti con particolari esigenze, quali non vedenti, ipovedenti e anziani con l'acquisizione di opere a grandi caratteri o libri con simboli e caratteri speciali. Su richiesta è previsto il prestito domiciliare per gli anziani impossibilitati a recarsi in biblioteca. La biblioteca di Capoterra aderisce al progetto "Leggere facile, leggere tutti" ideato dalla Biblioteca Italiana per ipovedenti B.I.I. Onlus che dona gratuitamente alle biblioteche pubbliche libri e audiolibri per una lettura facilitata.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca di Capoterra è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Organizza periodicamente incontri, dibattiti, presentazioni di libri di autori locali e non e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi. Incoraggia inoltre attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Tutte le attività possono essere promosse in collaborazione con Enti pubblici e privati, Università e Istituti di cultura, Associazioni, Fondazioni e ogni altro organismo italiano e internazionale con interessi e finalità comuni alla Biblioteca.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Presso Biblioteca Comunale

Vico Primo del Popolo n. 2, Capoterra 09012

Telefono 070720308

Mail bibliotecacapoterra@tiscali.it

FB [BibliotecacomunaleCapoterra](#)

Apertura al pubblico - Orario invernale dall'11 ottobre al 30 aprile:

		Mattino	Pomeriggio
Lunedì	RAGAZZI	10:00-3:00	16.00-19.00
Martedì	ADULTI	10:00-3:00	16.00-19.00
Mercoledì	RAGAZZI	10:00-3:00	15.00-19.00
Giovedì	ADULTI	CHIUSO	15.00-19.00
Venerdì	RAGAZZI+ADULTI	10:00-3:00	16.00-19.00
Sabato	ADULTI	10:00-13:00	CHIUSO

Apertura al pubblico - Orario estivo dal 10 aprile al 10 ottobre:

		Mattino	Pomeriggio
Lunedì	RAGAZZI	10.00-13.00	16.30-19.30
Martedì	ADULTI	10.00-13.00	16.30-19.30
Mercoledì	RAGAZZI	10.00-13.00	15.30-19.30
Giovedì	ADULTI	CHIUSO	15.30-19.30
Venerdì	RAGAZZI+ADULTI	10.00-13.00	16.30-19.30
Sabato	ADULTI	10:00-13:00	CHIUSO

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Diritti e doveri

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

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare una linea di obiettivi previsti e controllarne il raggiungimento;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna informandolo e garantendogli le norme che regolano l'utilizzo della biblioteca e dei suoi servizi;

L'utente deve:

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

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

Gli utenti della biblioteca hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti nella **Carta dei Servizi**. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta ordinaria o elettronica e deve contenere generalità, indirizzo, reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere sottoscritti ed indirizzati alla biblioteca. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile cercando di rimuovere le cause che lo hanno provocato. Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze anche agli organi dell'Amministrazione, al Difensore Civico o all'URP del comune di Capoterra.

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. Il personale in servizio presso la biblioteca di Capoterra, se necessario può allontanare o sospendere da uno a tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso. Sono previste deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Forme di partecipazione

Agli utenti è garantito l'accesso all'informazione e la possibilità di presentare istanze, di produrre memorie e documenti, di formulare osservazioni e proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle relazioni e alle statistiche riguardanti i risultati quantitativi e qualitativi registrati. Possono proporre l'acquisto del materiale documentario compilando il registro dei Desiderata cui si darà risposta in un tempo stabilito. Chiunque voglia esporre negli spazi della biblioteca materiale a stampa su attività culturali o comunque di interesse pubblico, deve chiedere

la preventiva autorizzazione al personale che darà risposta immediata attenendosi alle norme di legge. Gli utenti possono chiedere inoltre l'utilizzo della sala convegni della biblioteca per attività pertinenti, autorizzazione rilasciata dagli uffici competenti dell'Amministrazione comunale. Gli utenti possono utilizzare tutti gli spazi della biblioteca per incontri, riunioni, letture collettive, dibattiti purché attinenti agli indirizzi della biblioteca.

Privacy

Nel trattamento dei dati, il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dal D.Lgs. 196/2003 e come ulteriormente disciplinato nel Regolamento interno. Tale privacy deve essere rispettata anche nelle modalità di comportamento degli operatori e nell'articolazione funzionale degli spazi destinati al pubblico. L'utente, all'atto della compilazione del modulo di iscrizione, accetta le procedure per il trattamento dei dati personali.