

# Carta dei Servizi

## Biblioteca e Archivio Storico

### PREMESSA

La Biblioteca Provinciale di Catania fa parte delle biblioteche italiane cui spetta di diritto il deposito di una copia di tutto quanto viene pubblicato nella provincia di Catania.

E' un servizio pubblico di base garantito a tutti i cittadini per rispondere al loro bisogno di accrescere la consapevolezza del valore dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future anche attraverso l'offerta di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

Nella predisposizione e nell'erogazione dei suoi servizi, si ispira alle Linee-guida IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche.

### Principi fondamentali

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fissati dalla Direttiva, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 27 gennaio 1994:

a) Eguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

b) Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c) Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali modifiche del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

d) Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorirne la collaborazione, per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della biblioteca che lo riguardano.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

e) Efficienza ed efficacia: la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati), di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati) ed effettua monitoraggi dei bisogni degli utenti.

### Il patrimonio

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibile il proprio patrimonio all'uso degli utenti; aggiorna gli strumenti d'informazione: cataloghi e materiali informativi; coopera con le altre biblioteche per fornire un servizio il più possibile completo ed efficace; migliora con regolarità la qualità del servizio ponendo attenzione alle richieste dei lettori; cura le condizioni materiali e ambientali del patrimonio bibliografico, emerografico e multimediale; partecipa al Servizio Bibliotecario Nazionale e coopera con altre realtà del territorio operanti nel settore multimediale. Si contraddistingue per la duplice vocazione di biblioteca di pubblica lettura e di biblioteca di conservazione, possedendo inoltre una sezione speciale di opere edite fuori commercio.

### DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI

I servizi forniti sono:

- consultazione in sede;

- prestito;
- prestito interbibliotecario;
- informazioni bibliografiche;
- servizio fotocopie (a pagamento e solo di materiale della biblioteca);
- servizi multimediali: catalogo informatizzato, rete wi-fi gratuita, internet;
- fondo locale;
- emeroteca;
- attività culturali;
- archivio storico.

### **1. Consultazione in sede**

La Biblioteca dispone di spazi per la consultazione, la lettura e lo studio dei materiali posseduti secondo la tipologia degli stessi. Gli utenti, registrato il loro ingresso, accedono gratuitamente alle sale di lettura, per consultare cataloghi, libri, periodici, dopo aver consegnato agli operatori di sala il modulo, predisposto dall'Ufficio, debitamente firmato. Il materiale disponibile in sede è immediatamente consultabile, mentre per il materiale conservato in deposito il tempo massimo di attesa per la consultazione è di due giorni.

È possibile consultare documenti dell'Archivio Storico e i periodici attraverso la compilazione di un apposito modulo. La biblioteca si impegna a garantire i seguenti livelli minimi di risposta:

- a) non oltre le ore 12,00 per le richieste pervenute entro le ore 10,00;
- b) non oltre le ore 16,00 per le richieste pervenute dalle ore 10,00 alle ore 12,00;
- c) non oltre le ore 10,00 del mattino del giorno lavorativo successivo per le richieste pervenute dalle ore 16,00 alle ore 17,00 del pomeriggio del giorno lavorativo precedente.

La consultazione dei documenti appartenenti ai fondi antichi e speciali, per il loro carattere di rarità bibliografica, è sottoposta a particolari restrizioni e cautele ed è consentita agli utenti che presentino una motivata richiesta:

- compatibilmente allo stato di conservazione dei documenti;
- sotto la stretta sorveglianza del personale della biblioteca;
- esclusivamente per motivi di studio comprovati da adeguata documentazione;
- secondo modalità e tempi da concordare con gli operatori della biblioteca.

Gli studiosi interessati ad effettuare la consultazione di tale materiale possono fare riferimento ad un apposito foglio di istruzioni con i dettagli delle operazioni da effettuare e della documentazione da presentare.

Il riordino e la sistemazione dei libri consultati spetta esclusivamente al personale.

### **2) Prestito**

Il servizio di prestito è una funzione centrale della Biblioteca ed è gratuito.

Per accedere al prestito è necessario ottenere la tessera d'iscrizione, che è gratuita; ci si iscrive esibendo un documento d'identità.

Possono iscriversi i cittadini italiani e gli stranieri residenti in Italia. I ragazzi di età inferiore a 14 anni devono iscriversi in presenza di un genitore. La tessera è strettamente personale e va presentata tutte le volte che si chiedono i libri a prestito. È sconsigliato trasmettere a terzi i documenti avuti in prestito; in ogni caso resta responsabile il proprietario della tessera a cui fanno riferimento i prestiti. In caso di smarrimento della tessera è possibile averne un duplicato. La durata normale del prestito è di 30 giorni e si possono prendere fino a un massimo di due documenti contemporaneamente. Per il materiale digitale o dvd, la durata del prestito è di 7 giorni.

Il prestito può essere rinnovato 2 volte se alla scadenza il libro non è stato richiesto e/o prenotato da altri utenti. L'utente che ha in prestito libri della Biblioteca deve usare ogni cura e diligenza affinché essi non subiscano alcun danno; in caso di cambiamenti di abitazione, di numero telefonico e indirizzo email, è tenuto a comunicarli alla biblioteca. Chi non restituisce puntualmente l'opera

avuta in prestito viene sollecitato telefonicamente (a voce o via sms); trascorso inutilmente un mese gli viene inviata una lettera prestampata di ulteriore sollecito. Al termine di questo iter, l'utente viene escluso dal prestito per un tempo pari al ritardo accumulato nella restituzione.

In caso di smarrimento l'interessato è invitato a sostituire l'opera con altro esemplare identico (se in commercio) o a versare alla Biblioteca un risarcimento pari a tre volte l'importo (calcolato su una tabella di rivalutazione monetaria se quel titolo è fuori commercio).

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le donazioni, i dizionari, i vocabolari, le enciclopedie, i cataloghi, gli atlanti, le collezioni dei periodici e dell'emeroteca, le tesi di laurea e i documenti e appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti dell'Archivio Storico;
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati nel formato specifico negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore).

### 3) Prestito interbibliotecario

La Biblioteca fornisce il servizio di prestito interbibliotecario agli utenti regolarmente iscritti al prestito. Questo servizio ha un costo per l'utente che copre le spese di spedizione del libro.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione degli eventuali problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

### 4) Informazioni bibliografiche

Il *reference* è un servizio di consulenza utile a fornire agli utenti le indicazioni necessarie per effettuare una ricerca bibliografica.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza:

- un catalogo generale a schede per autore e soggetto;
- il catalogo informatizzato on-line.

### 5) Servizio fotocopie (a pagamento)

Accedono al servizio di fotocopia gli utenti della Biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della legge 248/2000. Fermo restando il limite del 15% del volume o fascicolo di periodico, sono possibili riproduzioni in fotocopia per le opere pubblicate dopo il 1950, riproduzioni tramite scanner per materiale stampato prima del 1950, scansioni di immagini ecc. In tutti i casi la richiesta va inoltrata utilizzando appositi moduli diversificati predisposti dall'Ufficio e tutte le riproduzioni saranno eseguite dal personale della Biblioteca.

L'utente è tenuto a pagare una somma a titolo di rimborso spese secondo le tariffe sotto indicate:

Riproduzione fotostatica o digitale		
formato	A4	euro 0,13
formato	A3	euro 0,15
Supporto	CD	Euro 0,80

Stabilito il numero di pagine, l'utente dovrà effettuare il pagamento attraverso un bollettino postale sul conto n.12166955 intestato a Provincia Regionale di Catania, causale "Diritti di riproduzione". Le tariffe dei singoli servizi sono definite annualmente.

### 6) Servizi multimediali

La Biblioteca offre 4 postazioni fisse per la ricerca bibliografica informatizzata e l'accesso a internet secondo modalità stabilite da apposito Regolamento. Si accede su prenotazione da effettuarsi al front-office.

## **7) Fondo locale**

Particolare attenzione è posta alla raccolta della documentazione siciliana e provinciale, al fine di valorizzare le peculiarità storiche, etniche e geografiche del territorio siciliano. A questo scopo sono conservati esemplari editi da autori e scrittori locali, riviste e giornali locali. Il materiale può essere richiesto consegnando al personale l'apposito modulo compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal richiedente. Il patrimonio delle Sezioni Sicilia e Locale è escluso dal prestito, a meno che non si disponga di più copie.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico.

## **8) Emeroteca**

La raccolta comprende periodici, ricevuti per abbonamento o in dono, riguardanti materie varie (arte, architettura, attualità, diritto, economia, giurisprudenza, fotografia, letteratura, musica, società, storia, turismo, vulcanologia, ecc.). Tutti i periodici sono esclusi dal prestito e possono essere consultati, compatibilmente con lo stato di conservazione.

## **9) Attività culturali**

La biblioteca organizza direttamente o collabora con altri soggetti all'organizzazione di incontri con autori, seminari e altre manifestazioni volte alla promozione della lettura.

Garantisce, inoltre, l'organizzazione di vetrine e mostre bibliografiche di materiale antico e moderno ed esposizioni a tema.

## **10) Archivio Storico**

Alla Biblioteca è affidata la raccolta di registri di deliberazioni della Deputazione degli anni 1864-1944; del Presidente degli anni 1929-1957; del Consorzio per la strada dell'Etna; di atti riguardanti le proprietà provinciali (dal 1868); delle opere pubbliche (dal 1847); di edifici pubblici (dal 1847); di casermaggio e sicurezza pubblica (dal 1891); di igiene mentale (dal 1865); di agricoltura, industria e commercio (dal 1982), di istruzione pubblica (dal 1855), di finanza, sanità, affari generali e personale; nonché di alcuni disegni e lastre fotografiche. gli archivi storici del comune di Montevarchi, nonché alcuni archivi storici di enti e privati.

Per le ricerche é necessario fissare l'appuntamento.

## **ORARI DI APERTURA E INFORMAZIONI**

Biblioteca Provinciale

via Prefettura, 22/24, 95124 Catania

Telefono: 095 4011507 - 095 4011513 - 095 4012634 - fax: 095 4011730

Indirizzo internet: [www.provincia.ct.it](http://www.provincia.ct.it)

e-mail: [biblioteca@provincia.ct.it](mailto:biblioteca@provincia.ct.it)

Orari al pubblico:

da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

il martedì e il giovedì anche dalle ore 15,00 alle ore 17,00

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Nell'ottica del miglioramento continuo e della crescente soddisfazione degli utenti, la Biblioteca valuta periodicamente i dati attinenti ad alcuni indicatori di qualità (*input e performance*).

Di seguito si riportano i principali indicatori utilizzati dalla Biblioteca:

- percentuale di nuovi iscritti al prestito;

- numero prestiti domiciliari;
- numero prestiti interbibliotecari;
- numero iniziative di promozione della lettura;
- numero utilizzi PC per accesso a Internet;
- numero utilizzi WIFI;
- giorni interruzione nell'erogazione del servizio Internet: max. 10 giorni non festivi;
- proposte e suggerimenti;
- richieste d'acquisto;
- numero reclami rapportati alle azioni di miglioramento successive;
- corrispondenza elettronica;

Per quanto riguarda i documenti di nuova acquisizione:

- Record bibliografici di nuova creazione;
- Qualità del catalogo;
- Rapidità del processo di catalogazione;
- Aggiornamento della collezione;
- Livelli di manutenzione della collezione.

Il materiale disponibile in sede è immediatamente consultabile. Tempo massimo di attesa per la consultazione del materiale conservato in deposito: 2 giorni.

Periodicamente, 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.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI**

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente verbalmente, per iscritto, via fax, telefonicamente o per posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. I reclami verbali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto.

Il reclamo deve essere presentato direttamente al Dirigente del II Servizio "Politiche Scolastiche, Culturali, del Turismo e dello Sport" del III Dipartimento Sviluppo economico e Socio-Culturale Via Nuovaluce 67a, 95030 Tremestieri Etneo (CT), con la possibilità di trasmetterlo anche, via e-mail, all'indirizzo: [protocollo@pec.provincia.catania.it](mailto:protocollo@pec.provincia.catania.it)

Il Responsabile del Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

Gli utenti, sia singoli che associati, possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposito quaderno dei desiderata, nel quadro della programmazione della Biblioteca.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare per iscritto proposte e suggerimenti volti al miglioramento del servizio.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base al T.U. sulla privacy, D. Lgs 196/2003.