

All. "B"



Provincia Regionale di Trapani

**Regolamento Comunale della
Biblioteca Civica e Multimediale
E
Carta dei Servizi delle Biblioteche
Comunali di Alcamo**

Allegato alla delibera Consiliare n. 17 del 27/02/2014

Principi Generali

La Biblioteca è un 'istituto che concorre a garantire il diritto di tutti i cittadini ad accedere liberamente ad ogni espressione della cultura che si manifesti tramite documenti, informazioni, espressioni di pensiero e della creatività, con particolare attenzione alla valorizzazione delle peculiarità storiche, geografiche e sociali del proprio territorio.

A sostegno dell'esigenza di formazione permanente e di informazione costante e diffusa per tutta la collettività, gli obiettivi suddetti sono perseguibili nell'intento di garantire a tutti le più ampie opportunità di accesso alle conoscenze culturali, tecniche e scientifiche.

I servizi sono forniti sulla base dell'eguaglianza di accesso per tutti, senza distinzioni di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione.

Ogni fascia di età trova materiale nella Biblioteca rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa.

I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami con il fine di favorire la collaborazione per il miglioramento del servizio stesso.

Capo I (istituzione e finalità)

Art. 1 (Istituzione)

Il presente regolamento disciplina le finalità e il funzionamento delle strutture bibliotecarie operanti nel Comune di Alcamo costituite dalle seguenti articolazioni:

- Biblioteca Civica Sebastiano Bagolino, con sede presso ex Collegio dei Gesuiti di Piazza Ciullo;
- Biblioteca Multimediale San Giacomo de Spada, con sede presso l'omonima chiesa in via Comm. Navarra.

Art. 2 (Finalità)

Il Comune di Alcamo favorisce la crescita culturale individuale e collettiva dei cittadini e ne riconosce il diritto all'informazione e alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata. Si ispira in ciò al Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994). Si impegna a rimuovere gli ostacoli di ordine fisico e culturale che si frappongono all'esercizio di questo diritto facilitando l'accesso ai servizi anche da parte dei cittadini svantaggiati. In tale quadro di riferimento le Biblioteche sono principalmente strumento di acquisizione, organizzazione e pubblico uso dell'informazione e della documentazione.

Art. 3 (Cooperazione interbibliotecaria)

Sulla base della normativa vigente e per mezzo di appositi strumenti gestionali quali convenzioni e accordi di programma, il Comune promuove l'integrazione delle proprie biblioteche nel Servizio Bibliotecario Regionale e si impegna nella costituzione e nel razionale sviluppo del Sistema bibliotecario provinciale, d'intesa con la Soprintendenza per i beni Culturali e Ambientali, la Provincia regionale.

Capo II (patrimonio e bilancio)

Art. 4 (Patrimonio della Biblioteca)

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da:

- ✓ materiale librario e documentario, anche digitale e multimediale, presente nelle raccolte delle biblioteche all'atto dell'emanazione del presente regolamento, e da quello acquisito per acquisto, dono o scambio, regolarmente registrato in appositi e particolari inventari che entra a far parte del demanio culturale del Comune di Alcamo;
- ✓ cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte delle Biblioteche oppure ad altri fondi documentari;
- ✓ attrezzature e arredi in dotazione alle Biblioteche, nel caso di postazioni multimediali l'architettura e l'allestimento delle postazioni multimediali devono essere tali da soddisfare questa esigenza prioritaria, funzionalità con piena accessibilità ai comandi ed alle parti della macchina che devono essere raggiunte dall'utente come le prese per cuffie, le porte USB o per altre periferiche collegabili e scollegabili a seconda della necessità, preferenza per attrezzature wireless, quando possibile e dopo averne verificato la non-nocività per ridurre al minimo il vincolo dei cavi.
- ✓ software di gestione che deve consentire le seguenti funzionalità principali: 1) gestione dei documenti; 2) movimentazione dei documenti; 3) anagrafica utenti (con possibilità di aggiungere i dati relativi alla posta elettronica, all'autorizzazione alla navigazione nell'Internet per i minori, e di creare profili differenziati per utenti); 4) gestione delle postazioni multimediali (ora di ingresso-uscita, controllo del tempo di connessione, dati anagrafici e statistici dell'utente, tipo di utilizzo della postazione, gestione di postazioni dedicate a certi utilizzi, gestione di diversi profili utenti, prenotazioni ecc.) 5) messaggistica tra operatore e utenti collegati;

La Biblioteca ha lo scopo di custodire, ordinatamente, i libri, le riviste, gli atti e i documenti, anche digitali, pubblicazioni in genere in essa esistenti e quelli che, man mano, si acquistano e che vengono donati dagli Istituti, Enti, Associazioni e privati, da servire per la lettura e consultazione nei locali a ciò destinati o dati in prestito, secondo le norme stabilite dal presente regolamento.

Il Comune di Alcamo assicura alla utenza, senza discriminazione alcuna, il pieno accesso alle risorse bibliotecarie, il servizio di pubblica lettura, la diffusione della cultura e dell'informazione, la tutela, la conservazione, la valorizzazione e l'incremento del patrimonio bibliografico.

L'Amministrazione Comunale si adopera per rendere accessibili i locali e fruibili i servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.

Il Funzionario Comunale responsabile della Biblioteca deve presentare semestralmente alla Commissione di competenza una dettagliata relazione sull'andamento generale della Biblioteca, sull'acquisto dei libri, riviste, facendo le opportune proposte per il suo miglioramento ed annualmente una relazione all'Amministrazione Comunale che la presenterà al Consiglio Comunale.

Tutti i volumi delle opere stampate o manoscritte o tutti gli opuscoli che già esistono o entrino in Biblioteca debbono portare il bollo rotondo "Città di Alcamo – Biblioteca Comunale".

Tutti i volumi di opere stampate o manoscritte esistenti e quelli che possono, in seguito aumentare il patrimonio della Biblioteca, vanno annotati nel registro d'ingresso e debbono avere impresso il numero progressivo sotto il quale sono notati nel registro d'ingresso.

Tale numero progressivo è impresso vicino il bollo rotondo.

Nel registro d'ingresso deve indicarsi se l'opera è stata acquistata o ricevuta in dono e da chi.

Art. 5 (Incremento del patrimonio documentario)

L'incremento del patrimonio documentario deriva:

1. dall'acquisto di libri, periodici e altro materiale documentario effettuato sulla base delle disponibilità finanziarie del Comune e secondo le procedure previste dalla legislazione vigente nonché dai regolamenti dell'Ente;
2. dai doni, sia di una singola unità sia nel complesso. I doni devono corrispondere funzionalmente ai compiti delle biblioteche, arricchendone organicamente le collezioni bibliografiche;
3. da scambi con istituti culturali, pubblici o privati, con i quali si stabilisca intesa, sulla base di attenta selezione dei documenti.
4. La biblioteca metterà a disposizione non solo le tecnologie dell'ultima generazione, ma anche quelle necessarie a permettere la transizione dalla penultima all'ultima.

Art. 6 (Scarico di beni inventariati)

Le unità bibliografiche e documentarie regolarmente inventariate che risultassero smarrite o sottratte alle raccolte saranno segnalate in apposite liste redatte annualmente e scaricate dai registri d'inventario con determinazione dirigenziale, previo inserimento nel Piano Esecutivo di Gestione del progetto di manutenzione delle raccolte e relativa autorizzazione della Soprintendenza competente.

Il materiale documentario non avente carattere raro o di pregio, che per il suo stato di degrado fisico – o a seguito di revisione - non assolva più alla funzione informativa, sarà con le stesse procedure scaricato dall'inventario.

Art. 7 (Risorse finanziarie)

Le risorse finanziarie necessarie per l'ordinario funzionamento e per lo sviluppo dei servizi bibliotecari sono assicurate dal Comune che le prevede nei suoi bilanci, annuale e pluriennale.

Le risorse sono assegnate per la gestione alla dirigenza del settore cui il servizio fa parte, che le utilizza per la realizzazione dei progetti e per il raggiungimento degli obiettivi approvati dall'Amministrazione.

Risorse ulteriori derivanti da speciali contributi erogati da altri enti pubblici o da soggetti privati a sostegno o per la promozione delle attività d'istituto, possono concorrere al raggiungimento di progetti bibliotecari e archivistici nei termini consentiti dalla legislazione, dallo statuto e da regolamenti comunali.

Art. 8 (Risorse strumentali)

Il Comune assegna alle biblioteche adeguata e aggiornata dotazione strumentale, affinché sia utilizzata per l'assolvimento dei compiti d'istituto e per il raggiungimento degli obiettivi o per la realizzazione dei progetti. I beni, costituenti la dotazione strumentale, sono debitamente trattati nell'inventario dell'Ente, secondo le procedure di carico e scarico previste dai regolamenti.

Capo III (organizzazione funzionale)

Art. 9 (Obiettivi e standard di servizio)

Le Biblioteche istituiscono e indirizzano le proprie strutture operative e incrementano e valorizzano le proprie raccolte sulla base di specifiche indagini sulle esigenze dell'utenza e organizzano il materiale documentario secondo le norme della tecnica biblioteconomia e documentaristica.

Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono posti a conoscenza degli utenti, che possono concorrere alla loro determinazione e al loro controllo nei modi previsti nei successivi articoli.

Capo IV (personale, organizzazione del lavoro, direzione)

Art. 10 (Risorse umane)

Nell'ambito della pianta organica del Comune è determinata la dotazione di personale delle Biblioteche, composta da personale di supporto e unità appartenenti ai profili professionali specifici delle biblioteche, che risultino necessari al funzionamento dei servizi, avendo riguardo alle aree fondamentali corrispondenti alle funzioni di studio e ricerca, trattamento scientifico del documento e socializzazione dell'informazione; alla gestione fisica delle raccolte; al trattamento degli archivi automatizzati. Sarà infine previsto un adeguato supporto amministrativo e di segreteria.

Art. 11 (Formazione e aggiornamento)

L'Amministrazione comunale assicura iniziative periodiche di formazione e aggiornamento del personale delle biblioteche.

Capo V (servizio al pubblico)

Art. 12 (Criteri ispiratori del servizio al pubblico)

I servizi delle biblioteche sono istituiti e organizzati secondo il criterio della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale principio e tende a stabilire rapporti di collaborazione con gli utenti.

Art. 13 (Orario di apertura al pubblico)

Con determinazione sindacale è stabilito l'orario giornaliero e settimanale delle biblioteche, in almeno sei (6) giorni settimanali e con due (2) aperture pomeridiane.

La Biblioteca può osservare orari di apertura differenziati tra periodo scolastico e periodo estivo, con prevalenza di apertura pomeridiana nel primo caso e di apertura mattutina nel secondo caso. Ogni eventuale riduzione di orario oppure ogni eventuale chiusura estiva, natalizia o straordinaria viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

Art. 14 (Accesso alle biblioteche)

L'accesso alla biblioteca è libero. È garantito a tutti gli utenti iscritti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni personali e sociali; la biblioteca intende garantire “il diritto dei cittadini all'informazione, alla documentazione e alla formazione permanente” come strumento essenziale per la crescita civile, culturale e sociale.

L'accesso alle sale di lettura per studiarvi con proprio materiale è consentito subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura. Provvedimenti motivati del Dirigente o del funzionario responsabile della struttura possono escludere temporaneamente l'accesso a sale o locali della biblioteca o riservarne l'uso, anche in via permanente, a particolari tipi di attività.

La Biblioteca è destinata anche a minori di 18 anni regolarmente registrati. Essi, infatti, possono accedere e usufruire dei servizi della biblioteca ma non è loro consentito trattenersi a consultare testi in sede. Il personale non è responsabile della sorveglianza dei minori non accompagnati. Per usufruire dei servizi è necessario iscriversi.

Tutti possono iscriversi alla rete delle Biblioteche secondo le norme generali.

Possono iscriversi i minori i cui genitori o tutori siano nelle condizioni per iscriversi. La richiesta di iscrizione per i minorenni viene fatta da un genitore o dalla persona che detiene la potestà genitoriale ed è accompagnata dall'autorizzazione all'uso di tutti i servizi; deve essere firmata in presenza dell'addetto oppure essere accompagnata dal documento di identità di chi l'ha firmata. Con questa autorizzazione il genitore si rende anche responsabile della buona conservazione del materiale preso a prestito.

Agli iscritti viene rilasciata a richiesta una tessera valida per l'anno in corso. La tessera deve essere ritirata personalmente esibendo un documento di riconoscimento. La tessera è utilizzabile in tutte le sedi ferme restando le restrizioni di accesso ai minori di 14 anni per i

quali la tessera è rilasciata previa autorizzazione da parte del genitore. In caso di smarrimento o furto l'utente deve informare la Biblioteca; se non lo farà, sarà ritenuto responsabile dell'uso della tessera fatto da terzi e dei documenti con essa presi a prestito. L'utente è tenuto a comunicare eventuali variazioni di indirizzo o di telefono.

Art. 15 (Consultazione in sede)

La consultazione dei cataloghi e degli inventari, di tipo cartaceo o digitale la lettura, la ricerca, lo studio del patrimonio culturale collocato a scaffale aperto, nelle sedi dei servizi, sono liberi.

Per il materiale collocato nei depositi o in sezioni riservate, la consultazione avviene su richiesta.

Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche con opera di consulenza assidua, discreta e qualificata.

L'accesso alle risorse informative e multimediali, in biblioteca, avviene di norma senza l'assistenza del personale.

La struttura multimediale dovrà comunque avere un banco di regia, equipaggiato con un computer – in grado di “colloquiare” con le altre macchine in rete – e presidiato sempre da un bibliotecario o da un assistente. La macchina dell'operatore deve essere dotata di un software in grado di monitorare l'utilizzo delle diverse postazioni. Tale monitoraggio dovrà avere diverse modalità e diversi livelli di “intrusione” sulle singole postazioni, a seconda dell'impostazione del servizio e del grado di controllo (e di assistenza) che si vuole effettuare attraverso la regia. Si andrà quindi da una soluzione più diretta in cui è la macchina dell'operatore che apre, fisicamente, la connessione (via router o via linea dedicata) alle postazioni utenti, ed effettua poi il calcolo dei periodi di connessione e delle modalità di utilizzo delle stazioni, a una soluzione più “leggera”, in cui il programma registra su immissione manuale durata, modalità e altri dati dell'utenza.

. La biblioteca incoraggia un uso consapevole delle risorse presenti in rete, predisponendo una serie di indirizzi di ricerca privilegiati (bookmark) rivolti all'utenza.

La biblioteca organizza, corsi di alfabetizzazione informatica, di introduzione ad internet e all'uso delle risorse installate sulle proprie postazioni al pubblico, allo scopo di favorire un utilizzo autonomo dei servizi offerti.

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

Servizi disponibili:

- consultazione in sede di enciclopedie, riviste e volumi
- consultazione di documenti audiovisivi e multimediali presenti in biblioteca.
- consultazione in rete limitatamente alle risorse gratuite
- scarico dati (download) limitatamente alle risorse gratuite (freeware) solo su supporti preventivamente testati con antivirus aggiornati dal personale.
- posta elettronica solo tramite browser (presso fornitori di free-email gratuite)
- partecipazione a mailing-lists, new-groups.
- uso dei componenti software installati sui pc privi di password di accesso.

I servizi sono gratuiti per chiunque ne faccia richiesta, previa iscrizione previa autorizzazione dal personale che abilita le funzioni necessarie.

Per iscriversi ai servizi gli utenti sono tenuti, dopo aver preso visione del presente regolamento, a compilare il modulo predisposto ed a sottoscriverlo per accettazione di tutti i punti in esso elencati.

Per l'iscrizione al servizio internet dei minori di 18 anni è richiesta la compilazione, in biblioteca, da parte di un genitore o di chi ne fa le veci dell'apposito modulo, tale autorizzazione, valida fino ad una comunicazione di revoca da parte dell'adulto sottoscrittore, viene conservata presso la biblioteca ed annotata sulla scheda.

Il consenso del genitore solleva il servizio da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo del servizio multimediale da parte dei minorenni, rimanendo, comunque, invariato il controllo da parte della Biblioteca attraverso la registrazione dei file di "log", o attraverso altre forme di monitoraggio automatico o manuale delle connessioni), ovviamente in forma anonima e rispettosa della privacy e del segreto epistolare degli utenti.

La biblioteca favorisce l'accesso ad internet dei gruppi scolastici che ne facciano richiesta e possono accedere al servizio un gruppo classe per volta accompagnato da un insegnante.

Il modulo di adesione, (da richiedere al personale della biblioteca) deve essere sottoscritto dall'insegnante, che, in calce ad esso, specificherà i nominativi degli alunni accompagnati, in questo caso, per i minorenni l'autorizzazione sarà ritenuta valida soltanto per i collegamenti effettuati in presenza dell'insegnante.

L'accesso andrà prenotato con un preavviso di almeno due giorni, ai gruppi saranno assegnate massimo cinque postazioni contigue, a discrezione del personale.

L'assistenza ai ragazzi durante la navigazione dovrà essere prestata dall'insegnante accompagnatore.

L'ascolto è possibile solo attraverso cuffie fornite dal personale, che l'utente è tenuto a trattare con cura e riconsegnare al termine dell'utilizzo.

La responsabilità delle informazioni presenti in internet è propria di ogni singolo produttore, spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

La biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete nè la completa conoscenza di ciò che internet può mettere, in ogni momento, a disposizione del pubblico.

Per le caratteristiche intrinseche degli strumenti di navigazione e della rete internet, la biblioteca non può garantire la riservatezza delle ricerche effettuate dall'utente.

Le attrezzature della biblioteca non possono essere utilizzate per scopi contrari alla legislazione vigente.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma di legge, per l'uso che fa del servizio di collegamento ad internet.

La biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, ai software o alle configurazioni delle postazioni della biblioteca.

Durante il collegamento ad internet l'utente deve conformarsi ad un comportamento rispettoso dell'etica e del buon uso dei servizi di rete (netiquette).

L'utente è tenuto scrupolosamente ad osservare il massimo silenzio ed un comportamento consono all'ambiente in cui si trova nel rispetto degli altri, degli arredi, strumenti, testi e quant'altro sia presente in biblioteca.

È vietato:

- Alterare dati immessi dalla direzione della biblioteca e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per altri utenti;

modificare, rimuovere o danneggiare le configurazioni dei software e dell' hardware dei computer della biblioteca;

- Personalizzare il browser, i software o il sistema operativo delle postazioni;
- Scaricare o salvare files di qualsiasi tipo sul disco fisso dei computers, creare cartelle o quant' altro;
- Spegnerne o resettare i pc;
- Installare, da qualunque fonte, hardware o software sulle postazioni della biblioteca.

Qualora l'utente rilevi la mancanza di software e/o plug-in indispensabili alla navigazione, può segnalare il problema al personale, che provvederà a vagliare la richiesta ed, eventualmente, ad effettuare l' attivazione o l' installazione.

Una decisione utile può essere quella di effettuare dischi (o "immagini") di ripristino e di procedere a periodiche reinizializzazioni delle stazioni. Le ultime versioni dei sistemi operativi contengono già una funzionalità di questo tipo, altrimenti essa può essere ottenuta attraverso software specifici o attraverso schede di ripristino. Questa soluzione radicale consente di mantenere le macchine in uno stato ottimale, ma richiede di salvare in posizione condivise quelle risorse che proprio il lavoro collettivo degli utenti mette a disposizione, sotto forma di salvataggi di percorsi e di bookmark, di documentazione, di file "log". Particolare importanza rivestono proprio questi ultimi, che vanno sottoposti a periodici monitoraggi, sia a fini statistici, sia ai fini di rilevare i crash, i punti deboli, le strozzature del sistema.

Art. 15 Bis (Sicurezza)

Le preoccupazioni di sicurezza andranno rivolte sia verso possibili intrusioni esterne sia verso quelle operate direttamente da utenti presso le postazioni della biblioteca. Si tratterà di contemperare le esigenze di sicurezza con quelle di funzionalità e di qualità del servizio, tenendo presente che una sicurezza assoluta non esiste e che la periodica possibilità di distruggere qualche macchina, così come ricorrenti assalti di virus, vanno messe in conto. Importante è comunque preservare la biblioteca da danni e attacchi gravi, separando con adeguate barriere protettive la rete gestionale della biblioteca (e l'accesso alla rete comunale) da quella multimediale.

Art. 16 (Limitazione della consultazione)

Provvedimenti motivati del Dirigente o del funzionario responsabile della struttura possono escludere temporaneamente sezioni o singole opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

Art. 17 (Prestito domiciliare)

È consentito il prestito domiciliare del materiale documentario appartenente alle raccolte delle Biblioteche. Le modalità di fruizione del servizio di prestito nonché le sanzioni per l'inosservanza di tali norme potranno essere stabilite ed illustrate in apposita guida o carta dei servizi. Deroghe ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal bibliotecario di servizio. È consentita la prenotazione dei servizi bibliotecari. Il materiale documentario per i diversamente abili sarà recapitato presso il domicilio dei richiedente dal personale comunale. Ad uffici, scuole

ed altri consimili soggetti che ne abbiano fatta motivata richiesta potrà essere consentito derogare ai limiti di tempo e di numero anche per determinati periodi di tempo e specifiche categorie di opere. Uno specifico provvedimento del Dirigente o, per sua delega, del responsabile della struttura stabilisce singolarmente o per categorie quali opere siano permanentemente escluse dal prestito e quali sottoposte a particolari limitazioni di tempo e di numero, prevedendo le possibili deroghe all'esclusione o alle limitazioni.

Particolari gruppi di opere possono essere temporaneamente escluse dal prestito e in certi casi anche dalla lettura perché esposti in mostre presso la biblioteca o presso altri istituti ovvero per essere sottoposti a restauro.

Art. 18 (Iscrizione al servizio di prestito)

Sono ammessi al servizio di prestito tutti i residenti nei comuni della Regione siciliana. Sono altresì ammessi tutti coloro che pur non risiedendo nella Regione abbiano in provincia di Trapani la loro attività di studio o lavoro.

Per i minori è necessaria la dichiarazione di assenso di un genitore o di chi ne fa le veci.

Al momento della presentazione della richiesta del prestito di un'opera deve essere fornito un documento di riconoscimento valido. I dati personali degli utenti saranno riservati e utilizzati solamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca.

Non possono essere presi in prestito più di due opere contemporaneamente, per un periodo massimo di trenta giorni.

L'opera prenotata resta a disposizione del richiedente per 3 giorni dal momento dell'avviso di disponibilità.

Se le opere prestate non vengono restituite entro i termini previsti viene effettuato un primo sollecito telefonico.

Trascorsi infruttuosamente 3 giorni dal primo sollecito viene inviata comunicazione a mezzo postale con addebito all'utente delle spese sostenute.

Trascorsi i termini indicati negli avvisi di cui sopra è prevista l'esclusione temporanea del servizio e l'addebito del costo dell'opera non restituita.

L'utente è tenuto, altresì, al pagamento dell'opera o alla sostituzione della stessa, qualora quest'ultima risulti smarrita o deteriorata.

Al momento della consegna del materiale avuto in prestito viene rilasciata ricevuta dell'avvenuta restituzione.

L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza, di telefono e indirizzo di posta elettronica.

E' vietato cedere a terzi i volumi avuti in prestito. Gli inadempienti non potranno più usufruire del servizio.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, le opere che hanno un particolare valore, pregio o rare, manoscritti, enciclopedie, dizionari ed opere ricevute in dono qualora il donatore ne abbia disposto il divieto di prestito.

Art. 19 (Prestito interbibliotecario)

La biblioteca consente il prestito interbibliotecario con gli istituti che ammettono la reciprocità, alle stesse condizioni di numero e di tempo previste per il prestito personale.

Art. 20 (Gratuità dei servizi e servizi a pagamento)

I servizi forniti dalla biblioteca sono gratuiti. La Giunta Municipale, con specifico atto deliberativo, può introdurre, nel rispetto delle normative vigenti, servizi a pagamento che potrebbero riguardare le riproduzioni con qualsiasi mezzo eseguite di materiale documentario posseduto, la copia su supporto magnetico o su carta di archivi su supporto magnetico, la consultazione di banche dati non gratuite remote.

Art. 21 (Proposte, suggerimenti e reclami degli utenti)

L'utente può sottoporre alla Direzione proposte intese a migliorare le prestazioni del servizio. L'utente può proporre l'acquisizione di materiale documentario dandone gli estremi nell'apposito registro esposto in ogni biblioteca, o per via telematica. A tali proposte di acquisto sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni formulare suggerimenti a miglioramento del servizio, anche in forma anonima, per iscritto, a mezzo fax e posta elettronica.

La biblioteca terrà in posizione visibile un contenitore per accogliere i reclami o proposte che alla fine di ogni mese saranno prese in visione dalla direzione e trasmessi all'amministrazione comunale.

Art. 22 (Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente)

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca, osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale e degli altri utenti. Si richiede un atteggiamento consapevole per non disturbare l'attività di studio con la precauzione di parlare a voce sommessa e di non utilizzare i cellulari all'interno della Biblioteca.

In presenza di comportamenti non conformi a quanto precisato, il personale ha la facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio del Dirigente dovrà essere dapprima richiamato ed in caso di reiterata inosservanza allontanato dal bibliotecario di turno, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto alla Direzione. Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Dirigente del Servizio.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca, potrà con Ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso alla biblioteca. Avverso tale provvedimento l'utente potrà ricorrere innanzi al giudice amministrativo.

La violazione degli obblighi di cui al presente regolamento può comportare rispettivamente:

- l' interruzione della sessione;
- la sospensione dall' accesso al servizio;
- l' esclusione dall' accesso al servizio;
- la denuncia, senza preavviso, alle autorità competenti;

Qualsiasi danno arrecato il responsabile è tenuto a risarcirlo.

Art. 23 (Concessione delle sale per attività culturali)

A chi motivatamente lo richieda, il dirigente del Settore, con specifico atto di gestione, può concedere l'uso delle sale per lo svolgimento di attività culturali pubbliche che siano rispondenti alle finalità istituzionali e culturali dei servizi.

Sono escluse le attività di mero carattere politico o elettorale; sono altresì escluse le attività di qualsiasi tipo che non abbiano attinenza con i compiti istituzionali delle biblioteche e degli archivi.

Capo VI (rapporti istituzionali con l'utenza)

Art. 24 (Consultazione degli utenti)

Le associazioni culturali, quelle professionali dei bibliotecari e le associazioni di utenti delle Biblioteche possono concorrere alla definizione degli obiettivi della Biblioteca e alla valutazione dei risultati raggiunti. La carta dei servizi, qualora redatta, potrà stabilire ulteriori forme di consultazione e verifica del gradimento degli utenti nei riguardi dei servizi erogati.

Art 25 (Ambienti esclusi al pubblico)

Il pubblico non ha accesso nei depositi librari e archivistici, nonché in altre aree riservate alle attività interne dei servizi. L'accesso è disposto per motivate ragioni, per colloquio o incontro di servizio con il personale.

Gli animali non sono ammessi nei locali, ad eccezione dei cani guida per non vedenti.

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 26

Il presente regolamento è disciplinato secondo le norme contenute nel D.P.R. 5.7.1995 n. 417. Per quanto non espressamente detto si rinvia alle norme regolamentari e alle leggi vigenti in materia.

Art. 27

Sono abrogati i precedenti regolamenti della Biblioteca.

Carta dei servizi delle Biblioteche comunali di Alcamo

1. *Carta dei servizi.* La Carta dei servizi espone le modalità con cui vengono erogati i servizi delle Biblioteche, per favorire un rapporto diretto con gli utenti. Viene aggiornata periodicamente per adeguare i servizi alle necessità dell'utenza.

2. *Finalità.* La Biblioteca Civica Sebastiano Bagolino e la Biblioteca Multimediale San Giacomo de Spada sono servizi gestiti dal Comune in forma diretta per realizzare gli scopi statutari dell'Ente riguardo la valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, la diffusione della conoscenza, l'accesso all'informazione, la formazione, la crescita e lo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale, per l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico. Le Biblioteche, centri informativi locali, provvedono alla raccolta e alla fruizione di documenti di interesse generale, cartacei e digitali, e delle risorse elettroniche locali e remote, al fine di offrire la più ampia informazione di base e quella specialistica, anche sotto i profili della multimedialità e della multiculturalità.

Le Biblioteche svolgono anche le funzioni di centro di informazione e agenzia bibliografica locale, collaborando con enti, associazioni e istituzioni culturali del territorio.

3. *Patrimonio.* Le Biblioteche hanno un patrimonio comprendente circa 75.000 unità bibliografiche. Ogni anno il patrimonio viene incrementato di circa 500 titoli. Le raccolte sono costituite da documenti appartenenti a tutte le discipline e si rivolgono a utenti di tutte le età. Una parte del patrimonio è destinato all'infanzia e ai ragazzi. Sono a disposizione degli utenti quotidiani e riviste.

4. *Principi.* In riferimento alle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e al *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* del 1994, e agli artt. 3 e 9 della Costituzione italiana, i servizi delle Biblioteche si ispirano ai seguenti principi:

Uguaglianza. Le Biblioteche erogano i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, in base a criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti di età minore. Le raccolte non sono soggette ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. I servizi sono destinati principalmente a tutti i cittadini residenti nel comune di Alcamo ma anche ad ogni altra persona che ne faccia richiesta, tenuto conto delle limitazioni previste dal Regolamento. Viene rispettata la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità. L'erogazione dei servizi avviene in base a principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti e interruzioni nell'erogazione dei servizi sono preventivamente e pubblicamente annunciate.

Accessibilità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di erogazione dei servizi tengono conto del principio della massima fruibilità. Le eventuali riduzioni di orario vengono comunicate tempestivamente. Sono eliminate o superate le barriere architettoniche.

Diritto di scelta. Le raccolte e i servizi comprendono diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, e riflettono gli orientamenti odierni e i cambiamenti della società.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza. Gli utenti devono potere essere messi a conoscenza delle procedure relative alle loro richieste e dei tempi. È incentivata la partecipazione degli utenti, attraverso modalità per fornire suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. È garantita la semplificazione delle procedure e l'informazione anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici. Le condizioni per l'iscrizione ai servizi delle Biblioteche possono anche essere autocertificate.

Efficacia, efficienza ed economicità. Le Biblioteche hanno tra i propri obiettivi il miglioramento dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza ed efficacia e degli standard qualitativi promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati per adeguare i servizi alle esigenze degli utenti.

5. *Servizi.* Le Biblioteche erogano servizi di base, per la promozione della lettura, l'accessibilità all'informazione e alla conoscenza, anche con apposite sezioni per l'infanzia e l'adolescenza. Erogano inoltre servizi per garantire i documenti e le informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento, e servizi di conservazione della documentazione locale. I servizi nel dettaglio sono:

- Lettura e consultazione
- Servizi multimediali (ascolto musica, visione film e documentari, tv satellitare, risorse elettroniche)
- Prestito
- Internet
- Attività culturali e di promozione

6. Lettura e consultazione

1. *Libri.* La lettura, la ricerca, lo studio del patrimonio librario è collocato a scaffale aperto. I volumi dati in consultazione per finalità di studio, di ricerca, di lettura vengono registrati nel registro delle consultazioni e sottoscritto dall'utente. Per il materiale collocato nei depositi, la consultazione avviene su richiesta.
2. *Quotidiani e periodici.* Gli ultimi numeri delle riviste e dei quotidiani possono essere liberamente consultati, prelevati dagli scaffali senza nessuna formalità eccetto l'impegno a ricollocarli al proprio posto. I numeri precedenti sono conservati in deposito e pertanto per la consultazione devono essere richiesti al Personale.

7. Servizi multimediali

I documenti multimediali e le risorse elettroniche non sono direttamente accessibili agli utenti, che devono rivolgersi al Personale per la loro consultazione.

1. *Ascolto musica.* Le postazioni audio possono essere occupate per il tempo necessario all'ascolto di 2 opere nell'arco della stessa giornata. Ogni postazione è al massimo per due utenti. L'utente accede al servizio sottoscrivendo la sua richiesta nel registro delle consultazioni. L'ascolto è consentito soltanto in cuffia, anche con cuffie personali. Non è possibile ascoltare cd propri.
2. *Visione film e documentari.* È ammessa la visione di un film e un documentario per volta nello stesso giorno. Le postazioni sono individuali. L'utente accede al servizio sottoscrivendo la sua richiesta nel registro delle consultazioni. I minori non possono visionare film vietati alle loro fasce d'età. Il servizio è fruibile solo in cuffia, anche con cuffie personali. Non è possibile visionare dvd e vhs propri.

3. *Tv satellitare.* La Biblioteca Multimediale offre la possibilità di visionare i programmi televisivi in chiaro tramite ricevitore satellitare. L'utente accede liberamente al servizio in cuffia. La postazione è al massimo per due utenti.
4. *Consultazione cd rom.* È possibile consultare un cd rom per volta per un massimo di tre titoli giornaliero; non è possibile effettuare la consultazione di cd rom personali. Le postazioni per la consultazione dei cd rom possono essere occupate per un'ora al giorno, prorogabile a due in mancanza di prenotazioni. Si accede a questo servizio dietro richiesta sottoscritta nel registro delle consultazioni. Il servizio è fruibile solo in cuffia, anche con cuffie personali.

8. Prestito

E' vietato estrarre dalle Biblioteche libri e documenti, senza aver regolarizzato una formale operazione di prestito, l'utente è tenuto a firmare una nota di ricevuta.

L'utente è responsabile di tutti i danni riscontrati alla restituzione del documento e non segnalati al momento del prestito.

L'utente si impegna a restituire alle Biblioteche i documenti ricevuti in prestito entro i tempi stabiliti e nello stesso stato di conservazione in cui li ha ricevuti.

1. *Libri.* Non è ammesso il prestito di libri di pregio o in cattivo stato di conservazione, di fogli sciolti, di carte geografiche, mappe, delle pubblicazioni di interesse locale che siano in esemplare unico, delle raccolte o donazioni di privati con clausola di non prestabilità; sono inoltre escluse alcune tipologie di pubblicazioni – enciclopedie, dizionari, opere di consultazione generale, repertori e altro materiale simile – che, per le loro caratteristiche e per i contenuti informativi, sono normalmente in uso e consultazione in sede.

È possibile prendere in prestito 2 volumi per volta per la durata di 30 giorni.

È consentito il rinnovo dei libri per ulteriori 15 giorni a condizione che non siano stati prenotati da altro utente. Per le novità librerie la durata del prestito può essere limitata a 15 giorni non prorogabili.

Il rinnovo può essere richiesto anche telefonicamente.

I libri possono essere prenotati per il prestito, le Biblioteche provvedono a informare l'utente non appena il documento è disponibile. Se entro tre giorni dalla comunicazione il documento non è stato ritirato, la prenotazione viene cancellata.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito.

All'utente che, dopo congruo sollecito, non restituisca puntualmente il documento ricevuto in prestito, è rivolto, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, l'invito a restituirlo. Al tempo stesso l'utente è escluso dal servizio di prestito fino a restituzione avvenuta.

Coloro che non restituiscono o smarriscono opere ricevute in prestito e non provvedano al reintegro, verranno esclusi dai servizi.

Chi è stato escluso può essere riammesso al servizio sempre che abbia adempiuto alle formalità precisate nel provvedimento che ha disposto l'esclusione.

Prestito collettivo dei libri. Nel caso di prestito destinato a scuole, associazioni, ospedali e simili l'intestazione viene effettuata al relativo ente che delega un suo rappresentante quale responsabile del prestito e della restituzione dei libri. Può essere concesso il prestito di un documento per ogni persona appartenente al gruppo collettivo. Le Biblioteche concordano con il responsabile dell'ente la durata del prestito collettivo.

2. *Periodici e quotidiani.* Le riviste e i quotidiani sono esclusi dal prestito a garanzia della massima accessibilità per gli utenti.
3. *Documenti multimediali e cd rom.* Il prestito dei cd audio, dei dvd, delle vhs, dei cd rom è concesso solo per le Istituzioni scolastiche, Enti e Associazioni locali che ne facciano formale richiesta, sottoscritta dal Dirigente scolastico o Responsabile richiedente. Essi possono delegare dei loro rappresentanti al ritiro e alla riconsegna del materiale in prestito.

Il prestito è ammesso decorsi almeno 18 mesi dal primo atto di esercizio del diritto di distribuzione.

Ai sensi della normativa vigente in materia di protezione del diritto d'autore i materiali sono concessi in prestito solo per finalità educative e culturali, senza scopo di lucro. È vietato all'utente richiedente qualsiasi tipo di copia, riproduzione o duplicazione parziale o totale del materiale multimediale. Non è consentita la cessione a terzi.

Possono essere dati in prestito fino a 2 titoli per la durata di 7 giorni. È concessa proroga di ulteriori 7 giorni se il documento non risulta richiesto da altro utente.

In caso di cattivo funzionamento riscontrato durante la visione o ascolto, l'utente è tenuto a darne segnalazione alle Biblioteche entro due giorni successivi al prestito. In caso contrario sarà ritenuto responsabile del danno che dovrà risarcire con la sostituzione con altro documento identico.

In caso di mancata restituzione del materiale multimediale preso in prestito, l'utente viene avvisato mediante sollecito.

All'utente che, dopo congruo sollecito, non restituisca puntualmente il documento ricevuto in prestito, è rivolto, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, l'invito a restituirlo. Al tempo stesso l'utente è escluso dal servizio di prestito fino a restituzione avvenuta.

All'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un documento ricevuto in prestito è rivolto l'invito a provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione. Coloro che non restituiscono opere ricevute in prestito e non provvedano al reintegro, verranno esclusi dai servizi.

Chi è stato escluso può essere riammesso al servizio sempre che abbia adempiuto alle formalità precisate nel provvedimento che ha disposto l'esclusione.

9. Internet

1. *Obiettivi del servizio*

Le Biblioteche riconoscono l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità.

Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati dal presente Regolamento: Internet in biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

2. *Qualità dell'informazione*

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

Le Biblioteche non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: le stesse, quindi, non sono responsabili per i contenuti offerti.

Per le caratteristiche intrinseche degli strumenti di navigazione e della rete Internet, le Biblioteche non possono garantire la riservatezza delle ricerche effettuate dall'utente.

3. Modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio Internet è consentito esclusivamente agli utenti iscritti dopo aver preso visione del presente Regolamento.

Per i minori di anni 18, l'iscrizione al servizio dovrà essere effettuata in biblioteca da chi esercita la potestà genitoriale in presenza del personale addetto. Tale autorizzazione è valida fino ad una comunicazione di revoca da parte dell'adulto sottoscrittore.

Il consenso del genitore solleva il servizio da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte dei minorenni, rimanendo, comunque, invariato il controllo da parte della Biblioteca attraverso la registrazione dei file di "log", o attraverso altre forme di monitoraggio automatico o manuale delle connessioni), ovviamente in forma anonima e rispettosa della privacy e del segreto epistolare degli utenti.

L'autorizzazione per i minori dovrà essere rinnovata ogni anno all'atto del rinnovo dell'iscrizione alla biblioteca fino al compimento della maggiore età, o qualora intervengano variazioni del presente regolamento.

L'uso di Internet è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente per postazione, se lo spazio lo consente.

Di norma, ogni utente può utilizzare Internet per non più di un'ora al giorno, non prorogabile anche in presenza di postazioni inutilizzate. Eventuali deroghe, possibili solo per comprovate esigenze di studio o ricerca, andranno preventivamente concordate con il personale.

Per l'uso di Internet è possibile la prenotazione. Se l'utente che ha prenotato una postazione non si presenta entro 15' dall'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi libera. Non è previsto il recupero dell'ora non fruita. In caso di problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet, non è, parimenti, previsto il recupero dei tempi non fruiti.

Ciascun utente di Internet è tenuto a firmare, ad ogni sessione, l'apposito registro di consultazione della Biblioteca che ne documenta il giorno, l'ora di inizio e di termine e la postazione di utilizzo.

Non è consentito l'accesso alle postazioni ad utenti occasionali.

Le Biblioteche favoriscono l'accesso ad Internet dei gruppi scolastici che ne facciano richiesta e possono accedere al servizio un gruppo classe per volta accompagnato da un insegnante. L'iscrizione al servizio deve essere sottoscritta dall'insegnante che, in calce ad esso, specificherà i nominativi degli alunni accompagnati; in questo caso, per i minorenni l'autorizzazione sarà ritenuta valida soltanto per i collegamenti effettuati in presenza dell'insegnante medesimo. All'accesso di gruppo è riservato uno spazio settimanale, di minimo tre ore consecutive, chiaramente indicato all'utenza. L'accesso andrà prenotato con un preavviso di almeno due giorni; ai gruppi saranno assegnate massimo cinque postazioni contigue, a discrezione del personale. L'assistenza ai ragazzi durante la navigazione dovrà essere prestata dall'insegnante accompagnatore.

4. Assistenza

Il personale delle Biblioteche garantiscono l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

Per favorire l'autonomia nell'uso di Internet, la Biblioteca organizza corsi di avviamento a Internet per i propri utenti.

La struttura multimediale dovrà, comunque, avere un banco di regia, equipaggiato con un computer – in grado di “colloquiare” con le altre macchine in rete – e presidiato sempre da un bibliotecario o da un assistente. La macchina dell'operatore deve essere dotata di un software in grado di monitorare l'utilizzo delle diverse postazioni. Tale monitoraggio dovrà avere diverse modalità e diversi livelli di “intrusione” sulle singole postazioni, a seconda dell'impostazione del servizio e del grado di controllo (e di assistenza) che si vuole effettuare attraverso la regia. Si andrà quindi da una soluzione più diretta in cui è la macchina dell'operatore che apre, fisicamente, la connessione (via router o via linea dedicata) alle postazioni utenti, ed effettua poi il calcolo dei periodi di connessione e delle modalità di utilizzo delle stazioni, a una soluzione più “leggera”, in cui il programma registra su immissione manuale durata, modalità e altri dati dell'utenza.

La biblioteca incoraggia un uso consapevole delle risorse presenti in rete, predisponendo una serie di indirizzi di ricerca privilegiati (bookmark) rivolti all'utenza.

La Biblioteca metterà a disposizione non solo le tecnologie dell'ultima generazione, ma anche quelle necessarie a permettere la trasmissione dalla penultima all'ultima.

5. Servizi disponibili al pubblico

Sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione siti e pagine web;
- scarico dati (download);
- posta elettronica presso fornitori di free e-mail;
- partecipazione a mailing list.

Lo scarico dati può avvenire su qualsiasi supporto, preventivamente testato con antivirus dal personale.

Non è consentito effettuare operazioni di scarico dati e di stampa che richiedano tempi supplementari rispetto al periodo di consultazione prenotato.

L'uso della posta elettronica deve uniformarsi agli obiettivi di Internet in biblioteca, di cui al punto 1.

6. Servizi non disponibili al pubblico

- account di posta elettronica;
- caricamento di file in rete (upload);
- instant messaging e chat (IRC);
- telefonate virtuali;
- transazioni commerciali di qualsiasi tipo;
- scarico di software
- accesso a siti a pagamento

7. Responsabilità e obblighi per l'utente

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. Le Biblioteche si riservano di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.

E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer delle Biblioteche. L'installazione di software sui computer delle Biblioteche, sia prelevato dalla rete sia residente su altri supporti, è permessa unicamente se destinata ad estendere le funzionalità native del browser (plug-in, ecc.) e può avvenire solo con l'autorizzazione del bibliotecario.

È vietato salvare file sul disco fisso dei PC se non su apposita cartella predisposta dalle Biblioteche.

È vietato accendere, spegnere o resettare i PC.

È vietato visitare siti che per contenuto o immagini sono non idonei ad un luogo pubblico.

Durante il collegamento ad internet l'utente deve conformarsi ad un comportamento rispettoso dell'etica e del buon uso dei servizi di rete (netiquette).

8. Sanzioni

La violazione degli obblighi di cui al presente Regolamento, può comportare rispettivamente:

- a) interruzione della sessione;
- b) sospensione o esclusione dall'accesso al servizio;
- c) denuncia.

9. Utenti in età minore

Il personale delle Biblioteche 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.

Le Biblioteche partecipano al catalogo elettronico collettivo delle biblioteche della provincia di Trapani consultabile in sede e via Internet, aggiornato quotidianamente, denominato "Catalogo collettivo delle biblioteche della provincia di Trapani" (<http://www.opactrapani.it>).

10. Iscrizione ai servizi

L'iscrizione ai servizi comporta l'accettazione delle regole che li disciplinano contenute nel Regolamento.

Chi si iscrive deve fornire le proprie generalità e gli eventuali altri dati utili a fini statistici, con esibizione di documento di identità o suo equivalente, salvo conoscenza personale da parte degli addetti.

Per i minori l'iscrizione è autorizzata da uno dei genitori o da chi ne fa le veci, secondo procedure semplici che non scoraggino l'accesso ai servizi.

Possono essere iscritti tutti i cittadini italiani, europei o di altra provenienza, che siano residenti nei comuni della regione siciliana ovvero che abbiano in provincia di Trapani la loro attività di studio o lavoro.

La tessera rilasciata dà diritto all'accesso ai servizi delle Biblioteche. La tessera ha validità illimitata, salvo l'aggiornamento annuale dei dati di iscrizione, è personale e non cedibile.

In caso di smarrimento o furto, il titolare della tessera deve informare immediatamente la Biblioteca, in caso contrario sarà ritenuto responsabile dell'uso improprio della tessera e dei documenti con essa presi in prestito.

Tutti i dati acquisiti, nel rispetto della normativa vigente, sono utilizzati esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento dei servizi e alla redazione delle statistiche ad essi connesse.

11. Accesso

L'accesso alle Biblioteche è libero nel rispetto delle norme del Regolamento. L'accesso ai cataloghi e agli inventari non amministrativi è libero.

Le Biblioteche predispongono un registro cronologico per la consultazione in sede dei servizi.

L'utilizzo della sala lettura ai fini di consultazione e di studio dei documenti delle Biblioteche è prioritario rispetto all'uso della medesima per lo studio di testi e documenti personali.

È consentito l'uso di Pc portatili se l'attacco alle prese elettriche non costituisce intralcio alle attività della biblioteca.

Il comportamento dei minorenni nei locali delle Biblioteche è diretta responsabilità del genitore, anche se non presente; in ogni caso il personale delle Biblioteche non ha alcun dovere di custodia del minore medesimo.

12. Standard. Gli standard sono indicatori che misurano le attività svolte dalle Biblioteche; sono verificabili da parte degli utenti, che possono in tal modo valutare se i servizi offerti corrispondono agli standard previsti.

Fattori della qualità	Servizi al pubblico	Descrizione dello standard	Valore previsto
Puntualità del servizio	Iscrizione	tempo fra la consegna del modulo e l'iscrizione	Massimo 10 minuti
	Prestito	Tempo d'attesa per la consegna del documento	Massimo 10 minuti
		Tempo per la conferma della prenotazione di presenza	Immediatamente
		Tempo per la conferma della prenotazione via telefono	Massimo 10 minuti
	Proroga prestito	Tempo per la conferma della proroga di presenza	Immediatamente
		Tempo per la conferma della proroga via telefono	Massimo 10 minuti
	Informazioni sulla disponibilità al prestito di documenti	Tempo di attesa fra la richiesta e la risposta via telefono	Immediatamente se catalogato online; 10 minuti se non catalogato online

		Tempo di attesa fra la richiesta e la risposta di presenza	Immediatamente se catalogato online; 10 minuti se non catalogato online
	Orientamento, accoglienza e informazioni bibliografiche	Tempo di attesa fra richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente / 15 minuti
		Tempi di risposta alla ricezione di un reclamo	30 giorni
Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico	36 ore
	Servizi telematici	Tempo di utilizzo Internet	Massimo 5 ore alla settimana
Adeguatezza o pertinenza	Incremento patrimonio	Incremento annuo	0,5 % in più rispetto all'anno precedente

13. Rapporti con i cittadini

Informazione e ascolto. L'ascolto avviene mediante rilevazioni di soddisfazione dell'utenza o mediante questionari. I risultati delle rilevazioni e delle indagini vengono pubblicizzati e costituiscono indicazioni utili per il miglioramento dei servizi.

Suggerimenti e reclami. I suggerimenti e i reclami relativi a disservizi o al mancato rispetto degli impegni presi nella carta vanno formulati dettagliatamente e per iscritto. La risposta scritta al reclamo viene fornita entro 30 giorni.

Diritti e doveri. L'amministrazione locale deve finanziare adeguatamente le Biblioteche, dotandole di locali, personale e risorse in base alle esigenze della comunità da servire; approvare annualmente gli obiettivi e verificarne il raggiungimento. Il personale deve garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi delle biblioteche o ottenibili attraverso il Sistema bibliotecario 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 delle Biblioteche, le scadenze, gli orari, le norme della corretta convivenza civile, il silenzio in sala di lettura, il divieto di fumare; rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danni; essere cortese, corretto e collaborativo.

Recapiti e orari

Biblioteca civica Sebastiano Bagolino

Collegio dei Gesuiti

Piazza Ciullo

biblioteca civica

Tel.: 0924 590287

Fax:

Biblioteca Multimediale San Giacomo de Spada

Via comm. Navarra, 75

biblioteca multimediale@comune.alcamo.tp.it

Tel./fax:0924 509837