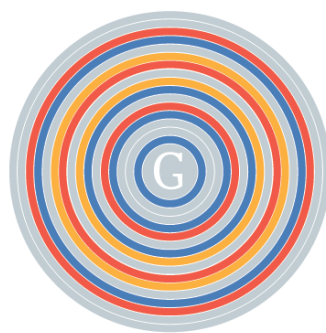




**CIVICA
BIBLIOTECA
GUARNERIANA**

CARTA DEI SERVIZI

2024 - 2026

Sommario

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
1.1 Finalità della Civica Biblioteca Guarneriana	4
1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca e sua validità	4
1.3 I principi fondamentali della Biblioteca	4
2. I SERVIZI	5
2.1 SEZIONE ANTICA	5
2.1.1 Consultazione e studio in sede del Fondo Antico e dei fondi archivistici	6
2.1.2 Riproduzione di documenti	7
2.1.3 Visite guidate alla Sala Fontaniniana e al patrimonio antico	9
Ingressi turistici	9
Visite guidate organizzate da PromoturismoFVG	Errore. Il segnalibro non è definito.
Visite guidate per studenti di Scuole Superiori e Università	9
2.1.4 Obblighi degli studiosi	10
2.2 SEZIONE MODERNA	10
2.2.1 Consultazione, lettura e studio in sede	12
2.2.2 Prestito	13
2.2.3 Prestito interbibliotecario	14
2.2.4 Consulenza bibliografica e <i>reference</i>	15
2.2.5 MyLibrary	15
2.2.6 Uso della piattaforma digital MLOL e prestito digitale	16
2.2.7 Attività di promozione del libro e della lettura	16
3. SUGGERIMENTI D'ACQUISTO	17
4. DONAZIONI	17
5. IL DIRETTORE DELLA BIBLIOTECA GUARNERIANA	17
6. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RISARCIMENTO	17
6.1 Gli standard di qualità	18
6.2 Diritto al risarcimento	18
7. RAPPORTI CON I CITTADINI	18
7.1 Reclami e suggerimenti	18
7.2 Indagini di soddisfazione	19
7.3 Rapporto con gli utenti	19

7.4 Comportamento degli utenti.....	19
--	-----------

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 Finalità della Civica Biblioteca Guarneriana

La Civica Biblioteca Guarneriana è un istituto culturale del Comune di San Daniele del Friuli e concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal Manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, 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. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca e sua validità

La Carta dei Servizi della Biblioteca è prevista dall'art. 9 del Regolamento della Biblioteca, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.86 del 28 novembre 2015.

Rappresenta un fondamentale elemento nel processo di costruzione di positive e innovative relazioni tra la Biblioteca e i cittadini, e rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei propri servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nelle direttive regionali, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Essa entra in vigore alla data della sua approvazione da parte della Giunta Comunale e scade il 31 dicembre 2022. Entro la data della sua scadenza, verrà proposto un aggiornamento della presente Carta dei Servizi, in base alle mutate condizioni del servizio.

1.3 I principi fondamentali della Biblioteca

Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono tempestivamente comunicati tramite avvisi nelle sedi, sito web, account Facebook e tutti gli altri canali di comunicazione attivi. Vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, collabora con le associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali, sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra gli utenti.

La Biblioteca pubblica sul proprio sito web i documenti fondamentali relativi alla sua attività. Si impegna rendere pubblico l'andamento della gestione attraverso modalità trasparenti di rendicontazione tramite il Report che, pubblicato annualmente, descrive l'attività del Servizio nell'anno precedente.

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. A tal fine adotta gli standard di efficienza ed efficacia previsti dalla normativa vigente e con essa confronta la qualità del suo operato.

Si impegna a svolgere periodicamente un'indagine di *customer satisfaction* volta a rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari registrato fra i cittadini.

Gratuità

La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, il collegamento alla rete wireless, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come le visite guidate alla Sezione Antica ed al suo patrimonio, la riproduzione in fotocopia o fotografica del patrimonio della Biblioteca, la stampa di documenti, il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale (qualora la Biblioteca cedente non applicasse la gratuità reciproca).

2. I SERVIZI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca Guarneriana sono i seguenti:

SEZIONE ANTICA

- 2.1.1. Consultazione e studio in sede;**
- 2.1.2. Riproduzione di documenti;**
- 2.1.3. Visite guidate alla Sala Fontaniniana e al patrimonio antico**

SEZIONE MODERNA

- 2.2.1 Consultazione, lettura e studio in sede;**
- 2.2.2 Prestito;**
- 2.2.3 Prestito interbibliotecario;**
- 2.2.4 Consulenza bibliografica e *reference*;**
- 2.2.5 MyLibrary**
- 2.2.6 Riproduzione di documenti;**
- 2.2.7 Attività di promozione della lettura**

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi indicati nella presente Carta dei Servizi.

L'utente che dovesse riscontrare il mancato rispetto dei tempi e delle modalità di erogazione dei servizi sotto dettagliati, può presentare reclamo nei modi di cui al paragrafo 7.1 "*Reclami e suggerimenti*". Tale reclamo, esaminato dal Direttore della Biblioteca, se ritenuto giustificato, verrà indennizzato nei modi indicati al paragrafo 7.2 *Diritto al risarcimento*.

2.1 SEZIONE ANTICA

Accesso ai servizi della SEZIONE ANTICA

La Civica Biblioteca Guarneriana dispone di un patrimonio antico che ammonta a circa 12.000 volumi, tra manoscritti, incunaboli, cinquecentine, seicentine e volumi stampati entro il 1830 (data convenzionale per identificare i volumi antichi).

Nella Sezione Antica sono altresì conservati fondi archivistici storici.

La consultazione del patrimonio della Sezione Antica è regolamentata da quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e dalle norme che disciplinano il diritto d'autore.

I cataloghi riguardanti il patrimonio antico sono parzialmente informatizzati pertanto la ricerca può essere effettuata sul catalogo online e sul sito web della Biblioteca ove sono presenti tutte le informazioni e gli strumenti di ricerca attivi, integrandola con una ricerca in loco sul catalogo cartaceo presente in sede.

Gli strumenti di ricerca sui fondi archivistici sono in minima parte informatizzati pertanto la ricerca può essere effettuata sul sito web della Biblioteca, integrandola con una ricerca in loco sugli inventari presenti in sede.

L'accesso ai servizi di consultazione e studio in sede della Sezione Antica, in forza della necessità di porre particolari cautele per le caratteristiche proprie del patrimonio ivi conservato, è riservata agli studiosi, previa richiesta scritta sull'apposito modulo presente in sede e sul sito web della Biblioteca, indicando l'oggetto e il motivo della ricerca.

Gli studenti universitari possono svolgere ricerche ed essere ammessi alla consultazione previa presentazione di una nota del professore che guida la ricerca, nella quale venga specificato l'oggetto della ricerca.

Gli studenti minori di 18 anni, devono comunque avere più di 15 anni, e possono accedere alla consultazione e studio solo se accompagnati da un adulto, studioso o insegnante, con funzione di tutor, che ne assume la responsabilità.

L'accesso al servizio di visita guidata della Sezione Antica è a pagamento, secondo le tariffe d'ingresso a persona stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Relativamente agli utenti disabili, per quanto concerne la Sezione Antica, l'accesso è limitato dalla presenza di gradini solo per la Sala Fontaniniana.

La Sezione Antica è aperta al pubblico su prenotazione secondo il seguente orario:

mercoledì 8.30-12.30 e 14.30-18.00

sabato 14.30-18.00

e in altre date e orari, previo appuntamento.

2.1.1. Consultazione e studio in sede del Fondo Antico e dei fondi archivistici

La consultazione dei documenti conservati nella Sezione Antica è soggetta a particolari limitazioni, per la loro preziosità, ed avviene sempre attraverso la mediazione di un operatore che provvede al ritiro ed al controllo del modulo di consultazione compilato dall'utente ed alla successiva consegna del documento richiesto, ed alla sua registrazione.

La consultazione è libera e gratuita, fatta salva la preventiva autorizzazione.

Gli studiosi sono ammessi alla consultazione dei documenti della Sezione Antica dalla Direzione della stessa.

Gli studiosi e gli studenti sono tenuti a firmare il registro presenze ad ogni consultazione.

L'accesso alla consultazione del materiale della sezione antica potrà essere revocato dal Direttore della Biblioteca qualora il comportamento non tenga conto della cura necessaria per maneggiare il materiale antico dato in consultazione

La consultazione dei documenti appartenenti al Fondo Antico avviene su appuntamento, nelle giornate di apertura al pubblico della Sezione.

La domanda per la consultazione dei documenti appartenenti al Fondo Antico della Guarneriana deve essere redatta in forma scritta, firmata, su carta libera, indirizzata al Direttore della Biblioteca, e deve contenere i seguenti elementi minimi:

- dati anagrafici del richiedente e copia del suo documento d'identità;
- recapiti del richiedente (telefono e posta elettronica);
- breve descrizione dell'argomento di ricerca;
- motivazioni e finalità della ricerca stessa (es. pubblicazione, tesi di laurea, ecc.)

Apposito modulo per la presentazione dell'istanza di consultazione dei materiali della Sezione Antica è predisposto dalla Biblioteca e scaricabile dal sito web della stessa ed è reperibile altresì direttamente nella sede della Biblioteca.

La domanda può essere consegnata a mano in Biblioteca, inviata via posta ordinaria o trasmessa all'indirizzo di posta elettronica della Biblioteca o alla casella di posta certificata dal Comune.

A fronte di richieste di consultazione del Fondo Antico presentate direttamente per iscritto, senza alcun contatto per le vie brevi, la Biblioteca si impegna a dar corso alle medesime, prendendo contatti per l'appuntamento entro 7 giorni dalla presentazione della domanda.

Al fine di tutelare e preservare l'integrità del patrimonio e la sua conservazione, qualora presente, verrà consegnata alla consultazione la riproduzione su qualsiasi supporto del documento richiesto, in sostituzione dell'originale.

Possono essere escluse dalla consultazione le opere di particolare pregio o che la Direzione riterrà di preservare per caratteristiche di valore, integrità e conservazione.

La consultazione dei documenti appartenenti al fondo Antico o ai fondi archivistici conservati in Guarneriana, deve farsi sempre alla presenza di personale della Biblioteca.

Durante la consultazione gli studiosi sono tenuti a:

- indossare guanti di cotone durante la consultazione dei documenti;
- maneggiare con la massima cura i documenti in consultazione al fine di non causare alcun danno, neppure involontario (es. piegature, ecc.);
- utilizzare esclusivamente matite cancellabili per i propri appunti, onde evitare danni involontari ai documenti con penne, pennarelli, ecc.;
- non scrivere o prendere appunti appoggiando fogli sui documenti;
- non fare calchi, lucidi, fotografie con attrezzatura propria senza la preventiva autorizzazione;
- non cambiare l'ordine in cui sono conservati i documenti, nel caso in cui si trattasse di cartelle con fogli sciolti.

È consentito consultare i materiali della Sezione Antica fino ad un massimo di 3 volumi per volta.

Per quanto riguarda i fondi archivistici, non possono essere richieste più di 2 unità archivistiche alla volta. È consentito visionare giornalmente un massimo di 10 buste archivistiche.

Non sono consultabili, per i primi 70 anni, gli atti di natura riservata relativi a situazioni puramente private di persone e gli atti relativi alla politica interna e estera dello Stato.

Deroghe ai limiti quantitativi, su richiesta motivata, possono essere concesse dal Direttore.

L'ultima consegna di documenti agli utenti è fissata a 30 minuti prima dell'orario di chiusura.

Nel corso del tempo la Biblioteca Guarneriana ha raccolto e promosso la consegna delle tesi di laurea che i laureandi e i giovani ricercatori hanno svolto su documentazione conservata nella Biblioteca stessa. La consultazione delle tesi di laurea è soggetta all'autorizzazione degli autori alle stesse regole del Fondo Antico, ma non ne è, in alcun modo, permessa la riproduzione.

2.1.2 Riproduzione di documenti

Le riproduzioni dei documenti appartenenti al Fondo Antico e ai Fondi Archivistici conservati in Guarneriana, possono essere richieste, sulla base di differenti usi delle copie stesse:

- per motivi di studio o uso personale (con impegno a non divulgare e diffondere ad altri le copie ottenute per un uso che resta personale),
- per pubblicazione (con assunzione di precisi obblighi di seguito precisati).

Il servizio di riproduzione dei documenti è attivabile solo previa richiesta scritta, da presentarsi sull'apposito modulo predisposto dalla Biblioteca.

È vietata la pubblicazione, su qualsiasi supporto ed online, delle riproduzioni dei documenti appartenenti al fondo Antico o ai fondi archivistici conservati in Guarneriana, senza specifica formale autorizzazione.

È ammessa la fotoriproduzione con mezzi propri (con il divieto di usare il flash), che tuttavia è soggetta alla compilazione dell'apposito modulo, in cui va elencato analiticamente il materiale da riprodurre, fornendo tutte le informazioni necessarie per valutare le finalità e precisando l'utilizzo ultimo dell'immagine.

La riproduzione dei documenti non più dotati di diritti relativi alla proprietà intellettuale, ovvero ricadenti

nel cosiddetto pubblico dominio per quanto concerne i contenuti, è concessa liberamente e gratuitamente per motivi di studio o uso personale.

L'utilizzo della riproduzione per pubblicazione dei suddetti documenti è concessa a pagamento, entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta, alle condizioni economiche definite annualmente dalla Giunta.

Per "pubblicazione" si intende:

- a) l'utilizzo delle riproduzioni a scopo editoriale, ovvero all'interno di una pubblicazione, di una esposizione, di un prodotto multimediale, di un servizio o un prodotto che per contenuto siano connessi al documento riprodotto, e che verranno distribuiti gratuitamente o a pagamento (es. libri e periodici, web o applicazioni per tablet e smartphone, audiovisivi, mostre);
- b) l'utilizzo delle riproduzioni per la realizzazione di prodotti decorativi e gadget (es. poster, cartoline postali, segnalibri, articoli di cartoleria, giochi di carte, francobolli o timbri per annulli postali, packaging, oggetti decorativi vari, ecc.) legati al documento riprodotto oppure anche non legati al documento riprodotto, da distribuirsi gratuitamente o a pagamento.

Per l'utilizzo delle immagini per scopi editoriali, di cui alla precedente lettera a), è concesso l'uso gratuito per pubblicazioni a rigoroso titolo scientifico e/o che abbiano una documentata funzione di promozione e valorizzazione del patrimonio storico della Biblioteca o della città. Per tale concessione in uso gratuito, nel caso di pubblicazioni a stampa, la tiratura dovrà comunque essere inferiore alle 2.000 copie ed il prezzo unitario inferiore a € 50,00.

La riproduzione integrale di un documento allo scopo di trarne una edizione facsimilare o una copia anastatica a stampa, va autorizzata esplicitamente dalla Giunta, sentito il parere del Direttore della Biblioteca, alle condizioni economiche che verranno definite di volta in volta dalla Giunta stessa.

La fotoreproduzione può essere affidata a laboratori esterni che diano garanzie di qualità tecnica e di accuratezza nel trattamento dei materiali, che dovranno comunque svolgere il servizio nella sede della Biblioteca. Il richiedente pagherà le spese del servizio direttamente al laboratorio fotografico.

Per quanto riguarda il Fondo Antico e i fondi archivistici, la Biblioteca si impegna ad evadere le richieste di riproduzione, in ragione della preziosità del materiale e della delicatezza della sua manipolazione, entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.

L'autorizzazione alla pubblicazione delle riproduzioni dei documenti appartenenti al fondo Antico della Guarneriana e ai fondi archivistici in essa conservati è di competenza del Direttore della Biblioteca, fatta salva la competenza della Giunta per la riproduzione integrale di un documento allo scopo di trarne una edizione facsimilare o una copia anastatica a stampa, che resta di competenza della Giunta, sentito il parere del Direttore.

L'autorizzazione alla pubblicazione delle riproduzioni dei documenti appartenenti al fondo Antico della Guarneriana e ai fondi archivistici in essa conservati, non è cedibile né trasferibile e viene rilasciata per il solo fine indicato dal richiedente.

Il Comune di San Daniele del Friuli non è responsabile delle eventuali conseguenze morali e/o economiche derivanti da usi impropri delle riproduzioni fotografiche, né del possibile effetto diffamatorio che l'uso improprio delle immagini e delle informazioni contenute potrebbe recare.

Non è in alcun modo autorizzabile la riproduzione delle tesi di laurea depositate in Guarneriana dai laureandi e dai ricercatori che hanno studiato il materiale ivi conservato.

Costi del servizio di riproduzione dei documenti conservati nella Sezione Antica

Per la procedura di riproduzione digitale del materiale appartenente al fondo Antico della Guarneriana e ai fondi archivistici in essa conservati, effettuata dal personale della Biblioteca su supporto digitale fornito dal richiedente (CD-Rom, DVD, chiavetta USB) o consegnate tramite invio in posta elettronica o con modalità di trasferimento dati online, i costi a carico del richiedente sono - alla data di approvazione della presente Carta dei Servizi - i seguenti:

Riproduzioni digitali:

- per ciascuna immagine (formato JPG/TIFF/PDF): € 1,50 IVA inclusa

- Riproduzione materiale antico della Biblioteca Guarneriana e dell'archivio storico per pubblicazione: una sola immagine € 100,00 (IVA inclusa)
- Riproduzione materiale antico della Biblioteca Guarneriana e dell'archivio storico per pubblicazione: immagini successive alla prima € 20,00 (IVA inclusa)

I pagamenti possono essere effettuati in contanti direttamente presso la Biblioteca al momento del ritiro delle riproduzioni, oppure mediante bonifico bancario presso la Tesoreria comunale (IBAN: IT14 Y 03599 01800 000000131519): in tal caso il pagamento va fatto anticipatamente e va esibita la ricevuta al momento del ritiro delle riproduzioni.

2.1.3 Visite guidate alla Sala Fontaniniana e al patrimonio antico

Premesso che, essendo la Guarneriana una biblioteca con fondi di grandissimo valore, lo scopo prioritario dell'Istituzione resta quello della conservazione e dello studio dei materiali da parte degli studiosi, la Biblioteca è però ugualmente consapevole della propria capacità attrattiva anche per un pubblico di non addetti ai lavori, e pertanto nell'ottica di una propria valorizzazione, promuove ed organizza visite guidate alla Sala Fontaniniana ed al proprio patrimonio.

Le visite guidate, a causa del loro elevato impatto organizzativo e d'impegno di risorse umane, sono attivabili su richiesta e prenotazione, secondo le modalità di seguito indicate per le varie tipologie di visitatore.

Il servizio di visita guidata alla Sezione Antica è a pagamento, secondo le tariffe d'ingresso a persona stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Ingressi turistici

Gli ingressi turistici in Guarneriana sono previsti nelle giornate **di martedì, giovedì, venerdì e sabato** all'interno delle seguenti fasce orarie:

- martedì, giovedì e venerdì: dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00;
- sabato dalle 9.30 alle 11.00

L'accesso è consentito esclusivamente mediante accessi accompagnati.

E' obbligatoria la prenotazione; i gruppi numerosi saranno suddivisi in gruppi da non più di 20 persone, per ragioni di sicurezza.

Il costo del biglietto d'ingresso a persona, è definito annualmente dalla Giunta ed alla data di approvazione della presente Carta dei servizi è il seguente: tariffa intera: € 4,00; tariffa ridotta per studenti di ogni ordine e grado fino a 26 anni d'età: € 2,00; insegnanti e docenti che accompagnano classi in visita: gratuito.

Per informazioni e prenotazioni visite: Biblioteca Guarneriana: tel. 0432 946560 – info@guarneriana.it

Visite guidate per studenti di Scuole Superiori e Università

Le visite guidate alla Sezione Antica della Guarneriana riservate agli studenti degli Istituti d'istruzione superiore ed ai gruppi accademici (studenti di Università accompagnati in visita da docenti), sono curate dal personale della Biblioteca e sono attivabili solo su prenotazione.

A discrezione della Direzione, possono essere curate dal personale della Biblioteca anche le visite di gruppi appartenenti ad Associazioni e/o Accademie culturali particolarmente prestigiose.

Il costo del biglietto d'ingresso a persona, è definito annualmente dalla Giunta ed alla data di approvazione della presente Carta dei servizi è il seguente: tariffa intera € 4,00; tariffa ridotta per studenti di ogni ordine e grado fino a 26 anni d'età: € 2,00; insegnanti e docenti che accompagnano classi in visita: gratuito.

Per informazioni e prenotazioni visite: Biblioteca Guarneriana - tel. 0432 946560 - info@guarneriana.it

I gruppi saranno composti da non meno di 5 e non più di 20 persone, per ragioni di sicurezza e capienza

dei locali.

Allo scopo di accogliere il maggior numero di richieste possibili, soddisfacendo anche l'interesse di singole persone, in presenza di prenotazioni da parte di gruppi di dimensioni inferiori al limite massimo, il personale della Biblioteca potrà d'ufficio aggregare tra loro più richieste.

A discrezione del Direttore, compatibilmente con le esigenze organizzative dei servizi, possono essere accolte richieste di visita in orari e giornate diversi da quelli standard.

Sono altresì previste le cosiddette visite guidate "istituzionali", che vengono effettuate a titolo gratuito.

Per visite "istituzionali" si intendono le visite offerte a:

- personalità eminenti della società, in segno di ospitalità;
- delegazioni e gruppi di cittadini dei Comuni gemellati con San Daniele del Friuli;
- giornalisti, corrispondenti, freelancers, blogger (in ragione della visibilità che possono offrire);
- gruppi di studenti universitari (o assimilabili) accompagnati da docenti, per lezioni laboratoriali sui materiali della Guarneriana in accordo e collaborazione tra Istituto Universitario (o assimilabile) e Biblioteca.

Visite guidate gratuite sono inoltre garantite agli studenti dei plessi scolastici presenti sul territorio comunale di San Daniele del Friuli.

Visite guidate gratuite possono essere altresì autorizzate eccezionalmente, su esplicita indicazione dell'assessore competente, e/o a fronte di espressa richiesta.

Su indicazione dell'assessore competente, compatibilmente con le esigenze organizzative della Biblioteca, possono altresì organizzarsi visite guidate, a prenotazione libera anche per singoli, in occasione di particolari giornate o manifestazioni.

2.1.4. Obblighi degli studiosi

Nel caso di pubblicazione di studi realizzati utilizzando documenti appartenenti al fondo Antico della Guarneriana e/o ai fondi archivistici in essa conservati, vi è l'obbligo di consegnare alla Biblioteca almeno due esemplari dell'elaborato.

L'obbligo esiste anche nel caso si tratti di tesi di laurea o dottorato o specializzazione per le quali non è prevista pubblicazione: in tali casi va consegnata una sola copia con acclusa liberatoria dell'autore per l'inserimento dell'elaborato nel patrimonio della Biblioteca e la possibilità o il divieto di farlo consultare liberamente all'utenza del servizio.

È fatto obbligo, negli elaborati realizzati utilizzando documenti e fonti d'archivio appartenenti al fondo Antico della Guarneriana e ai fondi archivistici in essa conservati, citare la Biblioteca Guarneriana quale possessore dei documenti editi.

Nella pubblicazione di studi realizzati utilizzando documenti appartenenti ai fondi archivistici conservati in Guarneriana, è fatto obbligo del rispetto del "*Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici*" (Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 8/P/2001 del 14 marzo 2001, pubblicato in Gazzetta Ufficiale 5 aprile 2001, n. 80).

2.2 SEZIONE MODERNA

Accesso alla sede e ai servizi della SEZIONE MODERNA

La Sezione Moderna della Civica Biblioteca Guarneriana di San Daniele del Friuli è situata nella sede di:

Via Roma n. 10, nel capoluogo.

Telefono:

0432 946560

E-mail:

info@guarneriana.it

Posta elettronica certificata:

comune.sandanieledelfriuli@certgov.fvg.it

Sito web:

www.guarneriana.it

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, tutti possono accedere ai servizi della Sezione

Moderna.

La consultazione, la lettura e lo studio in sede possono essere effettuati liberamente e senza alcuna formalità; per gli altri servizi della Biblioteca è prevista l'iscrizione obbligatoria da parte dell'utente.

La tessera di iscrizione ai servizi della Biblioteca è gratuita.

Possono iscriversi tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, ecc.). L'iscrizione va effettuata presso la sede della Biblioteca, compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà genitoriale, tramite compilazione e sottoscrizione del modulo di iscrizione.

A conclusione delle procedure di iscrizione, la Biblioteca rilascerà all'utente una tessera specifica, con riprodotto un codice a barre che identifica l'utente stesso.

L'iscrizione ha durata annuale. Alla scadenza i dati personali vengono verificati e, in caso di variazioni significative, l'utente sarà tenuto a ricompilare il modulo di iscrizione.

Gli utenti disabili possono accedere a tutte le sale della Sezione Moderna.

La Sezione Moderna è aperta al pubblico secondo il seguente orario:

martedì	9.00-13.00 e 14.30-18.15
mercoledì	9.00-13.00 e 14.30-18.15
giovedì	9.00-13.00
venerdì	9.00-13.00 e 14.30-18.15
sabato	9.00-12.00

La Biblioteca chiude i propri servizi al pubblico per non più di 3 settimane l'anno, durante il mese di agosto e nel periodo natalizio. Possono altresì essere disposte eventuali ulteriori chiusure, in occasione di particolari periodi dell'anno o per permettere l'esecuzione di lavori manutentivi, che saranno rese note presso la sede, sul sito web della Biblioteca e sui social media.

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti da parte della Biblioteca, sia attraverso avvisi interni, o altri strumenti di comunicazione, almeno due giorni prima della chiusura o della limitazione del servizio, ad eccezione delle chiusure per cause di forza maggiore.

Essendo la Biblioteca inserita tra i servizi pubblici dichiarati essenziali, in caso di sciopero verrà garantita l'apertura al pubblico con i seguenti servizi minimi: consultazione in sede, *reference* e prestito locale.

Sezione ragazzi

All'interno della Sezione Moderna è funzionante una Sezione ragazzi.

È una Biblioteca specializzata nel settore bambini e ragazzi ed è rivolta, oltre che all'utenza 0-14 anni, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e agli animatori.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I bambini al di sotto di 8 anni devono essere accompagnati da un adulto responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della struttura stessa.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della Sezione Ragazzi.

Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La Biblioteca effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione. Tramite il modulo di iscrizione sottoscritto da chi esercita la potestà genitoriale, il minore è autorizzato ad avere in prestito i materiali della Biblioteca.

La Biblioteca, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche locali, svolge attività di animazione e di promozione della lettura per diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno, pubblicizzando le

proprie iniziative attraverso la scuola e i vari organi di informazione, tenendo altresì costantemente aggiornato il proprio sito web.

È rimessa alla valutazione del Direttore della Biblioteca l'eventuale esclusione dal prestito di materiali ritenuti rari e/o di particolare pregio appartenenti alla Sezione Ragazzi.

Sezione locale

All'interno della Biblioteca è funzionante una Sezione locale.

La Sezione locale dispone di documenti inerenti la cultura friulana e regionale, nonché volumi e materiali specifici sulla Città ed il territorio di San Daniele del Friuli.

Il personale della Biblioteca offre un servizio di *reference* di base, con riferimento al materiale bibliografico della Sezione Locale.

È rimessa alla valutazione del Direttore della Biblioteca l'eventuale esclusione dal prestito di materiali ritenuti rari e/o di particolare pregio per l'interesse documentario che rappresentano per la comunità.

2.2.1. Consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Civica Biblioteca Guarneriana è libera e gratuita, come previsto dall'art. 8 del Regolamento della Biblioteca.

Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale e sull'uso del catalogo vengono fornite dal personale della Biblioteca.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca, ma – in caso di carenza di posti di consultazione e di particolare affollamento – il personale della Biblioteca è tenuto a favorire gli utenti che usufruiscono dei materiali documentari posseduti dalla Biblioteca.

La Biblioteca mette a disposizione spazi idonei per la consultazione dei materiali, con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

È ammessa la consultazione dei materiali della Biblioteca senza limitazioni.

Richieste particolari, per numero di elementi o per collocazione, vanno trasmesse per iscritto, via posta elettronica o fax, predisponendo appositi elenchi provvisti della collocazione dei documenti, che il personale della Biblioteca renderà accessibili al richiedente concordando con questo la disponibilità dei materiali.

L'ultima annata dei periodici è disponibile a scaffale, mentre i fascicoli delle annate precedenti e altri periodici non esposti vanno richiesti ai Bibliotecari.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.

L'utente è tenuto a trattare con la massima cura e senza danneggiare in alcun modo (es. con sottolineature, piegature delle pagine, evidenziazioni, ecc.) tutti i materiali ricevuti in consultazione.

In tutti i locali della Biblioteca è vietato fumare. I trasgressori saranno soggetti alla sanzione amministrativa nella misura prevista dalle disposizioni di legge vigenti. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza, o in presenza di lattanti o di bambini fino a 12 anni d'età.

La violazione viene accertata dal Direttore della Biblioteca Civica.

Nel caso in cui, durante la consultazione o lo studio in sede, danni o atti di negligenza del lettore rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento danneggiato o in alternativa, su indicazione del Direttore della Biblioteca, acquistare uno o più documenti sostitutivi di valore analogo a quello smarrito o danneggiato. La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, tenti di asportare il materiale o parte di esso (per esempio tavole o articoli di giornale), danneggiarlo o danneggiare i locali

o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca a tempo indeterminato.

2.2.2. Prestito

La Biblioteca effettua servizio di prestito. Il prestito dei documenti è gratuito.

Sono ammessi al prestito tutti gli iscritti alla Biblioteca.

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà genitoriale.

L'utente viene di norma iscritto come "UTENTE GENERICO" e il prestito è regolato secondo la presente tabella:

UTENTE GENERICO			
SUPPORTO	NUMERO	DURATA DEL PRESTITO	PROROGA
Libri	10 pezzi 10 pezzi	30 giorni	30 giorni
Materiale multimediale	2 titoli	7 giorni	No
Riviste	3 pezzi	7 giorni	No

Il prestito dura 30 giorni per i libri e 7 giorni per il materiale multimediale e le riviste.

Il prestito dei libri è prorogabile per ulteriori 30 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ulteriori proroghe vanno concordate con il Direttore della Biblioteca. È esclusa la possibilità di proroga per il materiale multimediale e le riviste.

Il prestito a scuole, associazioni, enti pubblici e privati, nonché ad altre biblioteche può essere concordato con gli insegnanti e i referenti dei suddetti enti/associazioni in base alle specifiche esigenze, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata. Tali utenti vengono denominati "UTENTI PRIVILEGIATI" e il prestito è regolato secondo la presente tabella:

UTENTE PRIVILEGIATO (scuole, associazioni, altre biblioteche, ecc.)			
SUPPORTO	NUMERO	DURATA DEL PRESTITO	PROROGA
Libri	30 pezzi	30 giorni	30 giorni
Materiale multimediale	5 pezzi	7 giorni	No
Riviste	10 pezzi	7 giorni	No

Il prestito dura 30 giorni per i libri e 7 giorni per il materiale multimediale e le riviste. Il prestito dei libri è prorogabile per ulteriori 30 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ulteriori proroghe in deroga possono essere accordate dal Direttore della Biblioteca. È esclusa la proroga per il materiale multimediale e le riviste.

Sono ammessi al prestito la maggior parte dei documenti, ad eccezione di:

- i libri pubblicati prima del 1950;
- le opere di consultazione;
- i testi appartenenti a fondi speciali e quelli di particolare pregio, ancorché moderni;
- il materiale audiovisivo (ad esempio CD, CD Rom, DVD, ecc.) pubblicato negli ultimi 18 mesi;
- il materiale momentaneamente indisponibile per motivate esigenze di servizio.

Il materiale documentario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, su autorizzazione del Direttore della Biblioteca, per necessità particolari e motivate di studio, essere ammesso al prestito per un periodo limitato di tempo.

Il materiale già in prestito ad altro utente, può essere prenotato.

In caso di prenotazione, la Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente o con altre modalità (sms o posta elettronica) l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni, decorsi infruttuosamente i quali verrà ricollocato a scaffale.

L'utente è tenuto a restituire i documenti ricevuti in prestito entro i termini stabiliti, anche tramite l'apposito Box collocato all'esterno della Biblioteca

Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza del prestito per il libro e 7 giorni per il materiale multimediale e le riviste, l'utente riceverà il primo sollecito, cui seguiranno il secondo e il terzo sollecito a distanza sempre di 15 / 7 giorni.

Verrà disposta l'esclusione dal prestito a tempo indeterminato nel caso di mancata restituzione dei documenti, fermo restando quanto previsto per il reintegro o la sostituzione del documento. La restituzione dei documenti che avvenga dopo l'invio della terza comunicazione di sollecito, comporta comunque la sospensione dal prestito per 90 giorni dalla data dell'effettiva restituzione.

Non sono previste sanzioni pecuniarie.

L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ottenuti in prestito.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Per edizioni fuori commercio, l'utente è tenuto a fornire alla Biblioteca, nel caso non venisse reperito nei normali canali antiquari, una riproduzione rilegata della stessa o un testo di contenuto analogo, comunque concordato con il Direttore della Biblioteca.

Gli utenti inadempienti saranno esclusi dal prestito a tempo indeterminato.

Il reperimento dei documenti richiesti per il prestito ha tempi di esecuzione che possono variare da 5 minuti a 1 giorno, necessari al loro prelievo, nel caso il libro non fosse esposto a scaffale bensì collocato in magazzino o tra i materiali di studio della Sezione Antica.

2.2.3. Prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendone prestito da parte di altre biblioteche o istituti culturali.

Il servizio di *document delivery* fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Per poter usufruire del servizio di prestito interbibliotecario occorre presentare la tessera di iscrizione alla Biblioteca.

Il prestito interbibliotecario e il *document delivery* vengono attivati in ambito regionale e nazionale, preferibilmente con le biblioteche che ammettono la reciprocità (ovvero la garanzia di reciproca gratuità del servizio), alle condizioni di volta in volta previste dalla Biblioteca prestante (es.: durata del prestito). Laddove la Biblioteca prestante preveda dei costi per il servizio, gli stessi sono a diretto carico dell'utente che ha richiesto il servizio di prestito interbibliotecario.

Il prestito interbibliotecario viene concesso fino ad un massimo di 30 giorni, salvo diversa durata fissata dalla Biblioteca prestante.

Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 5 documenti per utente contemporaneamente.

L'eventuale proroga al prestito interbibliotecario è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante.

La Biblioteca accetta fino a 5 richieste di *document delivery* per ogni utente a settimana.

La Biblioteca s'impegna, qualora la Biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali costi e del prolungarsi dei tempi di consegna.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente.

Il tempo di attesa per l'arrivo di documenti attraverso il prestito interbibliotecario, una volta verificata quale sia la Biblioteca che possiede il documento e la sua effettiva disponibilità al prestito, è di norma quantificabile in 15 giorni.

Qualora entro 15 giorni il documento richiesto non fosse pervenuto, sarà cura del Bibliotecario informare l'utente dello stato della richiesta.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal Regolamento della Biblioteca prestante.

Per ritardi superiori a 15 giorni, nella restituzione da parte dell'utente dei materiali ottenuti a mezzo prestito interbibliotecario, è prevista la sua sospensione dal servizio di prestito (locale e interbibliotecario) erogati dalla Biblioteca per 90 giorni.

L'utente non in regola con la restituzione dei materiali ottenuti a mezzo prestito interbibliotecario, non può effettuare una nuova richiesta di prestito interbibliotecario.

Non sono concesse in prestito interbibliotecario ad altra biblioteca, le novità editoriali prima che siano decorsi 4 mesi dal loro ingresso in biblioteca, nonché i materiali bibliografici normalmente esclusi dal prestito o che, su valutazione del Direttore, possiedono un valore particolare per le Collezioni della biblioteca.

2.2.4. Consulenza bibliografica e *reference*

La Biblioteca Guarneriana fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Biblioteca.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura al pubblico della Biblioteca.

Il servizio è gratuito. La stampa dei risultati delle ricerche è soggetta al rimborso del costo, secondo le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

L'attivazione del servizio di *reference* avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente.

Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca dopo un numero di giorni concordato tra utente e Bibliotecario, comunque non superiore a 7 giorni.

Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il Bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la Biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici, si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata. La Biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute via fax, via e-mail o per posta entro 7 giorni.

La Biblioteca effettua servizio di *reference* su richiesta telefonica, compatibilmente con le priorità del servizio in loco.

La Biblioteca avrà cura di aggiornare con tempestività il proprio sito web www.guarneriana.it, nonché di predisporre appositi strumenti che orientino l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

2.2.5. MyLibrary

È un servizio che consente all'utente in possesso della tessera della Biblioteca, di accedere autonomamente e direttamente online allo status della propria circolazione (prestiti, scadenze, prenotazioni, ecc.), di salvare e gestire le proprie ricerche effettuate nel catalogo della Biblioteca, nonché effettuare prenotazioni sui materiali disponibili e avanzare proposte di acquisto.

L'accesso al servizio MyLibrary avviene in autonomia da parte dell'utente, dall'Area Utenti dell'OPAC (catalogo online), da qualsiasi computer connesso ad Internet all'indirizzo www.guarneriana.it.

Per l'attivazione del servizio è sufficiente compilare l'apposito spazio nel modulo di iscrizione (se nuovo iscritto o rinnovo), o segnalare l'intenzione al banco prestiti (se l'utente è già iscritto).

Si riceveranno via mail i dati necessari all'autenticazione (Login / Password).

per i minori, l'attivazione del servizio MyLibrary deve essere richiesta da titolare della potestà genitoriale.

2.2.6. Uso della piattaforma digitale MLOL e prestito digitale

MediaLibraryOnLine è la piattaforma digitale della Biblioteca Guarneriana che offre l'accesso da remoto ad **e-book, audiolibri, musica, video, banche dati** e altro ancora.

Per **accedere al portale** occorre:

- essere iscritti;
- fare richiesta di **username e password personali** per l'accesso a MyLibrary e MLOL; la richiesta di autorizzazione all'uso di MLOL da parte degli utenti minorenni deve essere formulata per iscritto dal titolare della potestà genitoriale, su apposito modulo predisposto dalla biblioteca (scaricabile dal sito web);
- disporre di un computer o di un *device* mobile (tablet, ebook reader, smartphone) collegato alla rete; per i requisiti tecnici dei *device*: si veda <https://guarneriana.medialibrary.it/pagine/pagina.aspx?id=39> ;
- collegarsi a guarneriana.medialibrary.it;

Le risorse digitali messe a disposizione dalla Guarneriana sono consultabili a seconda delle tipologie dei materiali, **in download** (la maggior parte degli e-book) o **in streaming** (come la musica), cioè con connessione alla rete.

Ogni utente può, tra quelli disponibili in download, prendere **in prestito per il tempo massimo di 14 giorni**, fino a **4 ebook al mese**, anche contemporaneamente.

Gli ebook possono essere in formato ePub o PDF, e sono scaricabili secondo due modalità di DRM, dove DRM sta per **Digital Rights Management**, per garantire il **rispetto del diritto d'autore**.

Al termine del periodo di prestito, gli ebook gestiti tramite **Adobe DRM** diventano illeggibili e tornano a disposizione per il prestito di altri lettori.

Per leggere un e-book coperto da Adobe DRM su computer è necessario che vi sia installato il software Adobe Digital Editions, e per leggerlo su tablet, smartphone o e-reader, *il device* dovrà avere installata la app MLOL Reader scaricabile gratuitamente dall'**App Store** per iPad e iPhone, e da **Google Play** per i dispositivi Android.

Altri e-book sono coperti da **Social DRM** o *Watermarking*: è un metodo per la protezione dei contenuti che non limita in alcun modo l'utilizzo del file a cui viene applicato, ma agisce inserendo al suo interno delle informazioni sul proprietario difficili da rimuovere, funzionando sostanzialmente come una filigrana che attraversa una banconota. Dopo i 14 giorni di durata del prestito, l'e-book resta utilizzabile, riportando però all'interno del testo dell'e-book il riferimento alla Guarneriana e all'utente che ha effettuato il prestito. L'e-book può essere letto su un computer con **Adobe Digital Editions** o altri software equivalenti come Calibre per pc e Mac, e tramite la app **MLOL Reader** per i *devices* mobili.

2.2.7. Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca attua attività di promozione del libro e della lettura secondo le linee programmatiche dell'Amministrazione comunale, attraverso il coinvolgimento delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio, in attuazione degli obiettivi formulati anche dagli indirizzi regionali.

Nell'individuazione delle attività, verrà tenuto conto anche delle esigenze e delle proposte espresse da

scuole, da associazioni o singoli cittadini.

Tali attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate – a seconda dei casi – a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, informazioni sul sito web della Biblioteca, sui social media, tramite posta elettronica o altri strumenti di comunicazione.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la Biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca.

3. SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

È possibile suggerire alla Biblioteca l'acquisto di libri, anche attraverso il servizio "MyLibrary".

I documenti proposti dai lettori vengono acquistati se sono in coerenza con la natura delle raccolte e le finalità della Biblioteca, nonché tenendo conto delle disponibilità finanziarie dell'Ente.

La valutazione circa la congruità della proposta d'acquisto è rimessa al Direttore della Biblioteca.

4. DONAZIONI

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla Biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti in Biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali e, qualora accettati, vengono trattati con le medesime procedure previste per il materiale facente parte il patrimonio della Biblioteca. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

Ai fini del permanere nel tempo all'interno delle Collezioni della Biblioteca, i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati di coerenza con la natura e le finalità della Biblioteca stessa.

L'utente accetta che il materiale da lui donato, se non potrà essere utilizzato dalla Biblioteca, potrà essere destinato, a discrezione della stessa, ad altre biblioteche, enti, istituzioni, associazioni e privati senza alcun obbligo per la Biblioteca di darne informazione al donatore.

Doni di maggiore consistenza o pregio, verranno autorizzati dalla Giunta comunale con apposito atto che regolerà anche le modalità di conservazione e trattamento: per facilitare l'utente nell'esternazione della volontà di effettuare un dono di pregio, viene predisposto un apposito modulo da compilare e sottoscrivere.

5. IL DIRETTORE DELLA BIBLIOTECA GUARNERIANA

Il Direttore della Civica Biblioteca Guarneriana di San Daniele del Friuli è individuato nel dipendente del Comune di San Daniele del Friuli nominato dal Sindaco, Titolare di Posizione Organizzativa del Servizio Amministrativo e Culturale.

6. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RISARCIMENTO

6.1 Gli standard di qualità

Le modalità e i tempi per l'erogazione dei singoli servizi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento delle attività della Biblioteca a vantaggio della sua utenza, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguibili dalla Civica Biblioteca Guarneriana.

La Biblioteca si impegna progressivamente nel tempo a migliorare la qualità dei propri servizi, sulla base degli indicatori definiti dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia in attuazione di quanto previsto dalla Legge 23/2015, e con riferimento agli "standard obiettivo dinamici" elaborati dalla medesima Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

La Biblioteca si impegna a catalogare per mettere immediatamente a disposizione dei propri lettori, mediamente almeno n. 750 documenti di recente acquisizione per ogni anno.

La Biblioteca si impegna a rendere disponibili a scaffale i documenti rientrati dal prestito entro 12 ore.

La Biblioteca si impegna altresì a garantire agli utenti:

- La libera consultazione dei propri materiali, con le sole limitazioni previste al punto 2.1.1. *Consultazione e studio in sede* (Sezione Antica) ed al punto 2.2.1. *Consultazione, lettura e studio in sede* (Sezione Moderna);
- Il prestito della maggior parte dei propri documenti, con le sole eccezioni previste al punto 2.2.2. *Prestito*;
- Il prestito interbibliotecario, secondo le disposizioni contenute al punto 2.2.3. *Prestito interbibliotecario*;
- La consulenza bibliografica e il *reference*, secondo le disposizioni contenute al punto 2.2.4. *Consulenza bibliografica e reference*;
- Il servizio di accesso a Internet, secondo le disposizioni contenute al punto 2.2.5. *Internet / PASI*;
- Il servizio "My Library", secondo le disposizioni contenute al punto 2.2.6. *My Library*;
- Il servizio di prestito digitale attraverso la piattaforma MLOL, secondo le disposizioni contenute al punto 2.2.7. *Uso della piattaforma digitale MLOL e prestito digitale*;
- Il servizio di riproduzione dei documenti, secondo le disposizioni contenute al punto 2.1.2. *Riproduzione di documenti* (Sezione Antica);
- Attività di promozione della lettura, secondo le disposizioni contenute al punto 2.2.9 *Attività di promozione della lettura*.

Gli utenti della Biblioteca possono di volta in volta verificare se quanto indicato in questa Carta dei Servizi, corrisponde effettivamente a quanto viene offerto dalla Biblioteca.

6.2 Diritto al risarcimento

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo "Reclami e suggerimenti" e la Biblioteca, una volta analizzato il reclamo, mette a disposizione una forma di indennizzo.

In particolare, nel caso di mancato rispetto delle modalità e dei tempi dei singoli servizi, si prevedono le seguenti forme di risarcimento, tra cui i cittadini possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

- dono di una pubblicazione nella disponibilità della Biblioteca;

7. RAPPORTI CON I CITTADINI

7.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati.

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 in via orale, di persona o telefonicamente, per iscritto, via fax al numero 0432 946569 o via posta elettronica all'indirizzo e-mail info@guarneriana.it oppure per il tramite dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. tel. 0432 949542, fax 0432 946534, indirizzo e-mail segreteria@san-daniele.it.

Il reclamo scritto, debitamente sottoscritto, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Direttore della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo.

Tutti gli utenti possono fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati dalla Biblioteca, facendo riferimento agli stessi recapiti indicati per i reclami.

La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante di un maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

Il Direttore della Biblioteca informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego entro 30 giorni dal ricevimento della proposta.

7.2 Indagini di soddisfazione

La Biblioteca rileva – a cadenza almeno triennale – il grado di soddisfazione degli utenti, pubblicando alcuni dati salienti sul proprio sito web e su altri organi di informazione, sui quali saranno resi noti gli standard obiettivo dinamici regionali raggiunti nell'anno.

Inoltre la Biblioteca rende disponibili ogni anno sul sito web del Comune, all'interno delle informazioni riguardanti l'intera struttura amministrativa del Comune, e/o sul proprio sito web le informazioni relative a:

- le proprie spese di gestione;
- il proprio Piano Risorse Obiettivi (PRO);
- i dati sulle *performance* di servizio previste dalla Carta dei Servizi rispetto agli standard obiettivo dinamici formulati dalla Regione;
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sui servizi erogati.

7.3 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente, nel rispetto del codice deontologico dei Bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche.

7.4 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca, informandone il Direttore della Biblioteca.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Direttore della Biblioteca può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca. Tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

Appendice

MODULO DI RECLAMO E SUGGERIMENTI

Gentile utente,

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via posta elettronica (info@guarneriana.it) o via posta ordinaria direttamente al Direttore della Biblioteca.

Reclami e suggerimenti

- ☐ Interruzione del servizio non motivata
- ☐ modulistica poco chiara
- ☐ personale poco cortese
- ☐ informazione insufficiente o errata
- ☐ eccessivi tempi di attesa
- ☐ mancato rispetto dei tempi
- ☐ mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi
- ☐ altro (specificare).....

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

.....
.....
.....

Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio?

.....
.....
.....

Il reclamo riguarda un servizio a pagamento

- ☐ sì
- ☐ no

Eventuale richiesta di risarcimento (solo nel caso di servizio a pagamento):

.....
.....
.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della Biblioteca?

.....
.....
.....

La Biblioteca si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Nome: _____

Cognome: _____

indirizzo: _____

e-mail: _____

telefono: _____

data: _____ firma: _____

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.