

# Carta dei servizi

del

## Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Alassio



## Sommario

Premessa.....	4
1. Principi generali .....	4
Riferimenti normativi.....	4
Forma di gestione .....	5
Orari di apertura.....	5
Principi ispiratori.....	6
Partecipazione .....	7
Stile di servizio .....	7
2. Il Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Alassio .....	8
Cenni di storia .....	8
Le sedi .....	9
Il patrimonio documentale .....	10
La biblioteca digitale .....	10
Sviluppo e gestione delle raccolte .....	10
3. I nostri servizi.....	12
Iscrizione e tessera .....	12
Consulenza bibliografica, orientamento e informazioni di comunità .....	13
Consultazione in sede .....	14
Prestito a domicilio.....	15
Prenotazione dei documenti .....	15
Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni .....	16
Prestito interbibliotecario.....	16
Document Delivery (DD).....	17
Servizi online.....	17
Internet e Servizi Digitali.....	18
Riproduzioni.....	18
Comunicazione .....	19
Attività culturali e promozione della lettura .....	19
La biblioteca come spazio di apprendimento.....	20
Servizi per bambini e ragazzi .....	20
La biblioteca per le scuole .....	21

Altri servizi .....	21
4. Le norme di comportamento.....	22
Diritti degli utenti.....	22
Sistema di videosorveglianza.....	22
Doveri degli utenti .....	22
Norme di comportamento e di utilizzo degli spazi.....	22
Biciclette, monopattini elettrici e affini .....	24
In caso di emergenza .....	24
Sanzioni.....	24
Suggerimenti e reclami.....	24
Valutazione dei servizi .....	25
5. I dati del Sistema Bibliotecario Urbano in sintesi.....	26
6. Sedi del Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Alassio .....	27
Crediti .....	27
Allegato 1.....	28
Allegato 2.....	29
Allegato 3.....	31

## Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente, che eroga servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, concernenti le proprie prestazioni, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e altre informazioni per l'utenza. L'introduzione della Carta come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994, recante "[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)". In seguito, con il Testo del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n. 273, recante "[Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni](#)" è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

La Carta dei Servizi (o anche solo *Carta*) è pertanto la guida per i cittadini alle opportunità che il Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio (o anche solo *Sistema* o *SBU*) è in grado di offrire. Aggiornata periodicamente, la Carta è un impegno preso con tutti i frequentatori delle biblioteche del Sistema.

La Carta dichiara i principi ispiratori a cui si conformano le attività del Sistema, descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei vari servizi, individua gli standard di qualità adottati. La Dirigenza del secondo Settore del Comune di Alassio e l'Amministrazione di Ge.S.Co. s.r.l. (o anche Gesco), unitamente al bibliotecario che gestisce e coordina il SBU, ne presidiano l'attuazione. Il personale delle biblioteche è responsabile della sua corretta applicazione e opera nel rispetto della normativa e dei regolamenti di settore e secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

La Carta dei servizi è pubblicata sui portali delle istituzioni richiamate, per poter esser raggiunta più facilmente da tutti i cittadini.

## 1. PRINCIPI GENERALI

Nella Carta dei Servizi, Gesco dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

### Riferimenti normativi

Il Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dalla Costituzione italiana (art. 3 e 9) e opera in conformità a quanto disposto dal Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "[Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137](#)" e dalla Legge Regionale 31 ottobre 2006, n. 33 "[Testo unico in materia di cultura](#)".

Il Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio promuove la lettura, l'aggiornamento culturale e la formazione permanente di tutti i cittadini; sostiene l'avanzamento degli studi e delle ricerche, la conservazione e la fruizione del patrimonio culturale, secondo quanto previsto dal Manifesto UNESCO per la biblioteca pubblica<sup>1</sup> e dalle Raccomandazioni dell'IFLA<sup>2</sup> (International Federation of Library Associations and Institutions).

<sup>1</sup> Vedi <https://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>

<sup>2</sup> Vedi <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-it.pdf>

Le biblioteche del Sistema intrattengono rapporti di collaborazione con altri istituti culturali della Città di Alassio, al fine di migliorare l'offerta culturale, e con altri istituti culturali regionali e nazionali.

### Forma di gestione

La modalità di esercizio del servizio è l'affidamento diretto "*in house providing*", ai sensi della normativa comunitaria e nazionale, alla Società "Ge.S.Co. s.r.l." controllata al 100% dal Comune di Alassio, la quale rispetta i requisiti richiesti dalla normativa in materia, stante le percentuali di partecipazione al capitale sociale, l'espletamento dell'attività di gestione a favore del Comune di Alassio e il "*controllo analogo*" esercitato dal Comune di Alassio.

L'affidamento *in house* alla Società Gesco si prefigge lo scopo di consolidare e sviluppare i servizi bibliotecari e culturali da rendersi per il Sistema Bibliotecario Urbano (Biblioteca civica "Renzo Deaglio", Biblioteca succursale di frazione Moglio e English Library), oltre alle pertinenze per gli istituti culturali (Richard West Memorial Gallery e Pinacoteca Carlo Levi) di competenza del Comune di Alassio, rispondendo al diritto primario di tutti i cittadini a fruire di un servizio di informazione e documentazione efficace ed efficiente, creando le condizioni per il libero accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e alla informazione, che costituiscono le basi per l'esercizio pieno e consapevole dei diritti di cittadinanza.

Si evidenzia per Alassio l'importanza strategica di offrire servizi culturali, qualitativamente apprezzabili, per andare incontro alle richieste, dirette o indirette, dei **turisti** che la frequentano, per buona parte provenienti da aree con standard qualitativi alti e complessi proprio nell'erogazione dei servizi bibliotecari e culturali.

La Società Gesco opera *in house* relativamente all'affidamento dei servizi bibliotecari culturali, giusto Deliberazione del Consiglio n. 24 del 09.06.2020 e del Contratto di servizio in data 26.06.2020 a cui fanno seguito le proroghe a termini di legge.

### Orari di apertura

Il Sistema Bibliotecario Urbano osserva i seguenti orari ordinari di apertura al pubblico:

#### Biblioteca civica centrale "Renzo Deaglio":

 OTTOBRE-MARZO ( <i>invernale</i> )	martedì-sabato	10.00 (09.00 su richiesta) -18.00
 APRILE-SETTEMBRE ( <i>estivo</i> )	martedì-sabato	10.00 (09.00 su richiesta) -19.00
 Chiusura per riordino e inventario	1-15 ottobre	
 APERTURE STRAORDINARIE NATALIZIE	1° dicembre-6 gennaio (secondo calendario annuale)	

#### Biblioteca succursale di Moglio:

 SETTEMBRE-GIUGNO ( <i>invernale</i> )	martedì e giovedì	14.30-16.30
 LUGLIO-AGOSTO ( <i>estivo</i> )	chiusa	

#### English Library:

 SETTEMBRE-GIUGNO ( <i>invernale</i> )	<sup>3</sup> mercoledì e venerdì	15.00-18.00
 LUGLIO-AGOSTO ( <i>estivo</i> )	<sup>4</sup> mercoledì e venerdì	16.00-19.00

Le aperture potranno essere suscettibili di variazioni a seguito di disposizioni dell'Amministrazione comunale.

<sup>3</sup> Aperture con personale volontario, pertanto soggette a modifiche non tempestivamente comunicabili

<sup>4</sup> Aperture con personale volontario, pertanto soggette a modifiche non tempestivamente comunicabili

## Principi ispiratori

### Centralità dell'utente

La soddisfazione dei bisogni informativi, di documentazione, di studio e di apprendimento permanente del pubblico è l'obiettivo principale del Sistema Bibliotecario. L'organizzazione dei servizi tiene conto della necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile esteso e privo di ostacoli burocratici non necessari, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente in tema di tutela dei beni culturali e di tutela della proprietà intellettuale.

### Eguaglianza, imparzialità, trasparenza e riservatezza

Tutti gli utenti e gli iscritti a Sistema Bibliotecario hanno uguali diritti di accesso ai servizi, che sono sempre erogati secondo criteri di imparzialità ed equità.

Le biblioteche, in osservanza della legislazione vigente in materia di privacy, tutelano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

### Pluralismo e mancanza di censura

Le collezioni del Sistema Bibliotecario vengono aggiornate in tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi delle diverse categorie di utenti. Esse riflettono l'evoluzione e la pluralità degli orientamenti della società contemporanea incoraggiando il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti a censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali.

### Continuità e gratuità

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità nel tempo, al fine di garantire la massima fruibilità pubblica. Le eventuali interruzioni sono comunicate tempestivamente al pubblico e adeguatamente motivate. In caso di sciopero sono assicurate le prestazioni di cui alla legge 146/1990 ([Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali](#)).

L'accesso alle biblioteche, il prestito e la consultazione in sede (anche per mezzo di reti, postazioni telematiche o altri dispositivi messi a disposizione del pubblico) e la partecipazione alle manifestazioni culturali organizzate dal Sistema Bibliotecario Urbano sono erogati gratuitamente.

Il prestito interbibliotecario (**ILL**) e il document delivery (**DD**) sono di norma gratuiti per quanto di spettanza interna e nei casi previsti dagli accordi di collaborazione stipulati con altre biblioteche (c.d. *reciprocità*).

Possono essere previste tariffe a carico dei fruitori per servizi specifici, eventi particolari, occasioni non integralmente gestite dal Sistema, che siano erogati sulla base di accordi con terze parti o che comportino il rimborso del costo di materiali di consumo e/o delle spese di spedizione.

### Accessibilità e inclusione

Il Sistema Bibliotecario opera attivamente per promuovere un'idea di cultura inclusiva e fruibile da tutti, secondo i canoni dell'accessibilità, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengono conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale.

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario sono luoghi di inclusione e coesione sociale e sono impegnate a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità.

#### Efficacia, efficienza e miglioramento continuo

Il Sistema Bibliotecario persegue il progressivo miglioramento prestazionale e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza (impiego delle risorse per il raggiungimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni del pubblico).

Il Sistema Bibliotecario verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei frequentatori e utilizza le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.

#### Partecipazione

Il Sistema Bibliotecario, valutata l'opportunità nel merito delle singole attività, prevede il coinvolgimento attivo dei cittadini per quanto riguarda:

- la co-progettazione di spazi, servizi e attività culturali delle biblioteche
- la definizione di indirizzi per l'incremento delle raccolte mediante i suggerimenti di acquisto (c.d. *desiderata*) e la donazione di libri o di altro materiale da acquisirsi all'interno delle proprie collezioni, sempre nel rispetto delle Linee guida relative
- l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini
- l'impiego di lettori volontari

Il Sistema Bibliotecario inoltre valorizza la comunicazione attiva con gli utenti e tra gli utenti ascoltando i bisogni individuali, nonché annotando commenti, suggerimenti, pareri e osservazioni.

#### Stile di servizio

Il comportamento del personale delle biblioteche è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'utente. Esso è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici ([D.P.R. 62/2013](#), Art.12 Rapporti con il pubblico, e ss.mm.ii. come il [D.P.R. 13 giugno 2023 n. 81](#)) e si ispira al codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche<sup>5</sup>.

In particolare, il Bibliotecario e tutto lo staff del Sistema agiscono con:

- **DISPONIBILITÀ** nel prendere in carico la richiesta dell'utente, adoperandosi con ogni mezzo a loro disposizione per soddisfare il bisogno informativo espresso
- **TEMPESTIVITÀ** nella gestione di ogni richiesta ricevuta che viene sempre considerata da espletarsi con ugual livello di urgenza
- **IMPARZIALITÀ** nel rispondere alla richiesta dell'utente con professionalità, astenendosi da qualsivoglia giudizio di forma e merito
- **CONOSCENZA** nel mettere a disposizione dell'utente il proprio sapere, esperienza e capacità professionale per fornire la risposta più adatta alla domanda che gli viene rivolta
- **COMPETENZA** nell'affrontare le richieste sforzandosi di trovare la migliore soluzione possibile al problema informativo presentato dall'utente

---

<sup>5</sup> <https://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>

- **RISERVATEZZA** nell'impegno a proteggere le informazioni degli utenti, evitando l'accesso o la divulgazione ai non autorizzati
- **PRECISIONE** nel mantenere l'accuratezza di ogni tipo di dato archiviato, garantendone un uso appropriato in ottemperanza alla normativa vigente
- **RESPONSABILITÀ** nel contribuire alla gestione dell'organizzazione della biblioteca, secondo i livelli di responsabilità, adottando comportamenti improntati alla collaborazione

Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato e aggiornato nei contenuti professionali.

## 2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO DELLA CITTÀ DI ALASSIO

Il Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio è la rete di biblioteche pubbliche della Città di Alassio, a cui sono affidate le seguenti funzioni:

- **PROMUOVERE** la lettura, il libro, l'istruzione e l'informazione individuale come strumenti indispensabili per la crescita personale e per l'esercizio della cittadinanza consapevole
- **FAVORIRE** lo sviluppo di competenze nella ricerca delle informazioni e stimolare la capacità e la crescita di operare valutazione critica dei risultati
- **SOSTENERE** l'apprendimento permanente di tutti i cittadini, agevolando l'uso consapevole e responsabile dei supporti (per lettura, ascolto e visione) e i media digitali
- **FACILITARE** l'integrazione, il confronto, il dialogo nel rispetto della diversità culturale e l'inclusione delle persone nella società
- **OFFRIRE** un punto di incontro e un supporto per lo svolgimento di attività quotidiane che presuppongano competenze e alfabetizzazione funzionale
- **CONTRIBUIRE** a promuovere lo sviluppo sociale, economico e relazionale della comunità, nonché la qualità della vita dei cittadini

Per realizzare queste finalità, il Sistema può collaborare con Associazioni, Enti, Istituzioni pubbliche e private che operano sul territorio cittadino, nonché con gli altri istituti culturali (biblioteche, musei, archivi, ecc.) e con le reti bibliotecarie extraterritoriali seguendo l'ottica della valorizzazione patrimoniale e sociale.

### Cenni di storia

Nell'immediato dopoguerra (1946), per merito del Comitato di Liberazione Nazionale locale si lavora per creare una biblioteca in Alassio. Fra i tanti benemeriti che hanno lavorato a questo progetto spicca il nome del *dottor Renzo Deaglio*. Nel 1954 vengono organizzati i primi Incontri con l'Autore curati proprio da Deaglio. Nel 1966 la biblioteca passa a totale carico del Comune. Nel 1979 viene redatto il primo Regolamento della Biblioteca finalizzato a far nascere un sistema bibliotecario (1980). Il Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Alassio (IT-SV0231) nasce così ufficialmente il 1° gennaio 1980 ai sensi della legge regionale 20 dicembre 1978, n. 61 "[\*Norme in materia di biblioteche di enti locali o di interesse locale\*](#)". Il 24 febbraio 2001 viene inaugurata la nuova sede della Biblioteca Civica prospiciente il mare, intitolata a "Renzo Deaglio", ubicata nello storico Palazzo Durante. Il 9 giugno 2020 viene deliberato il nuovo Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano ai sensi della L.R. 33/2006; contestualmente al nuovo Regolamento, entra ufficialmente a far parte del Sistema bibliotecario anche la storica English Library (istituita nel 1881).

## Le sedi

Il Sistema Bibliotecario è presente in città con tre Biblioteche: la Biblioteca Civica Centrale “Renzo Deaglio” (meglio nota agli utenti come “*Biblioteca sul Mare*”), la Biblioteca succursale di Moglio di Alassio (con specifico orientamento ai bambini e ai ragazzi) e la English Library (depositaria del Fondo anglosassone).

- La **Biblioteca civica “Renzo Deaglio”** (IT-SV0001) svolge le funzioni di biblioteca centrale di sistema. Ad essa sono riservate tutte le operazioni gestionali, tecniche e biblioteconomiche per il funzionamento dell’intero Sistema. È aperta cinque giorni la settimana dal martedì al sabato con orario continuato. È situata in posizione centrale in Piazza Airaldi e Durante 7, nel Palazzo Durante prospiciente il mare (da cui il soprannome di *Biblioteca sul Mare*). È distribuita su tre piani e dispone al quarto piano di un’ampia Caffetteria e di un Auditorium intitolato a Roberto Baldassarre (già bibliotecario della civica). È una biblioteca accessibile da ogni tipologia di utenti e per tale motivo, nei limiti delle disponibilità economiche, dispone di materiale documentale eterogeneo e multi-supporto. Ha da anni un progetto, in continuo accrescimento, volto all’accessibilità anche per le categorie più fragili (disabilità fisiche, sensoriali e comunicative). Ha la principale finalità di offrire a tutti gli utenti (reali e potenziali) un accesso al sapere calibrato sugli interessi individuali, mettendo a disposizione molte opportunità di partecipazione attiva alla vita culturale e perseguendo l’ideale del miglioramento individuale delle persone.
- La **Biblioteca succursale di Moglio di Alassio** (IT-SV0069) è operativa già dagli anni ’70, fino a che non verrà associata al Sistema Bibliotecario alassino (1° gennaio 1980). Da quel momento svolge funzioni di punto prestito succursale della Biblioteca centrale. È aperta due giorni la settimana nel periodo che va da settembre a giugno. È situata all’interno del plesso scolastico dell’istituto primario. È una biblioteca particolarmente orientata all’utenza di bambini e ragazzi, svolgendo principalmente la funzione di affiancamento didattico e formativo per la valorizzazione del libro e della lettura. È altresì utilizzabile dagli adulti possedendo materiale di narrativa e saggistica.
- La **English Library** (IT-SV0101) è stata istituita nel lontano 1881 dalla comunità anglosassone che da molti anni frequentava Alassio come meta di villeggiatura, estiva ed invernale. Col tempo si è formato un fondo librario sempre più corposo di opere in lingua inglese che gli stessi turisti britannici lasciavano lì a beneficio dei loro connazionali. La English Library svolge le funzioni di punto di conservazione del Fondo anglosassone (oltre 14.000 unità e secondo fondo italiano per consistenza) costituito da testi editi dal Settecento alla metà del Novecento. Possiede anche un cospicuo fondo di letteratura inglese moderna, dal secondo Novecento i giorni nostri, per tenere viva la tradizione della lingua e della possibilità di fare *conversation* all’interno della struttura. È aperta alcuni giorni la settimana, secondo disponibilità, e può esser aperta su richiesta per visite o consultazioni. È situata in Viale Hanbury 17, all’interno della [Richard West Memorial Gallery](#) (già sede della Civica), struttura edificata dagli inglesi nel 1907 a memoria del pittore irlandese Richard W. West che ad Alassio ha trascorso parte della sua vita. Nella seconda sala della Memorial Gallery è infatti contenuta la pinacoteca con le opere del pittore donate alla Città di Alassio dalla figlia dell’artista. La English Library è una biblioteca di conservazione per la parte del Fondo antico anglosassone e di prestito a domicilio per le opere moderne. Tutte le opere presenti sono in lingua inglese.

## Il patrimonio documentale

Le raccolte documentarie, distribuite nelle varie sedi del Sistema Bibliotecario o accessibili online, sono gestite come un unico grande patrimonio cittadino; al suo interno possiamo distinguere non esaustivamente:

- Grandi opere di carattere enciclopedico
- Libri di narrativa e saggistica per adulti
- Libri di narrativa e saggistica per ragazze e ragazzi
- Libri di narrativa e saggistica per bambine e bambini
- Quotidiani e periodici per tutte le fasce d'età
- Audiolibri
- Risorse elettroniche e materiale multimediale
- Audiovisivi
- Materiale speciale (CAA, LIS, a grandi caratteri, tattili, ecc.) di natura inclusiva
- e-Book (anche LIA)
- Materiale della Biblioteca digitale (ReteINDACO)
- Libri in lingue estere (anche secondo sistema descrittivo QCER)

Nel Sistema Bibliotecario si segnalano anche alcune sezioni speciali tra le quali:

- Fondo di Storia Locale, dove si conserva materiale documentale che riguarda la storia e le tradizioni in particolare della Città, con una nota di salvaguardia delle tematiche liguri
- Fondo anglosassone, dove si conservano oltre 14.000 volumi di edizione inglese datati tra il Settecento e la prima metà del Novecento
- Fondo Carlo Levi, costituito da un corpus di libri e dall'Archivio delle Carte di Carlo Levi donato alla Città di Alassio da Silvia e Antonio Ricci
- Fondi di singoli donatori, formati da personalità nazionali e locali che nel tempo hanno voluto far dono al Sistema Bibliotecario di parte del loro patrimonio librario

## La biblioteca digitale

Oltre alle collezioni presenti nelle sedi si segnala [ReteINDACO](#). Si tratta di una grande biblioteca digitale, una straordinaria raccolta di risorse a disposizione degli utenti del Sistema Bibliotecario. Al suo interno si possono trovare: e-Book, video, audiolibri, articoli, film, musica, videogiochi, corsi, lezioni universitarie, periodici e tanto altro. Grazie al prestito digitale (*digital lending*) tutto questo materiale può esser fruito direttamente dall'utente attraverso i propri dispositivi. È a disposizione di utenti e visitatori con diversi livelli di funzionalità. Attualmente la biblioteca digitale ReteINDACO dispone di oltre due milioni di risorse in continua crescita.

## Sviluppo e gestione delle raccolte

Il Sistema Bibliotecario provvede regolarmente all'aggiornamento delle proprie raccolte documentali attraverso acquisti, attività di revisione, doni o scambi tra biblioteche.

### Acquisti

Il Sistema Bibliotecario rinnova costantemente le proprie raccolte nei limiti delle risorse disponibili a bilancio, diversificando gli acquisti fra le varie sedi tenendo conto dei vari supporti disponibili sul mercato, delle specificità locali, della necessità di garantire continuità tematica, degli interessi e delle aspettative dell'utenza (reale e potenziale).

Gli iscritti al Sistema Bibliotecario hanno la possibilità di contribuire allo sviluppo delle raccolte suggerendo l'acquisto di titoli (c.d. *desiderata*) non presenti nel catalogo ma che possono risultare interessanti, utili e pertinenti ad inserirsi nelle raccolte. Sono disponibili a tal proposito le Linee guida (v. Allegato 1) dedicate al servizio. Le richieste possono essere presentate da remoto attraverso il portale della Biblioteca digitale oppure di presenza compilando il modulo cartaceo.

Le proposte sono accolte con riserva e compatibilmente con le risorse disponibili, secondo la disponibilità sul mercato editoriale e la coerenza con il profilo delle raccolte e le finalità del servizio.

#### Revisione e scarto

Allo scopo di mantenere la raccolta documentaria aggiornata in coerenza con le proprie finalità, il Sistema Bibliotecario adotta procedure basate su criteri di bibliometrica ([Associazione Italiana Biblioteche](#)) che tengono conto della correttezza e dell'aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere, della frequenza con cui le opere sono richieste in consultazione o in prestito.

La revisione periodica, che porta allo scarto di alcune opere, è sempre soggetta all'autorizzazione della [Soprintendenza ai Beni Archivistici e Bibliografici della Regione Liguria](#). Sono escluse dallo scarto le opere rare, di pregio e di rilevante interesse storico, per le quali si provvede agli opportuni interventi di conservazione e tutela.

I documenti scartati possono essere messi a disposizione di Associazioni o altri enti non profit, secondo gli indirizzi approvati in proposito dalla Giunta Comunale. Le opere in cattivo stato di conservazione vengono destinate al macero.

#### Doni

Chiunque può proporre una libera donazione di libri e altri materiali al Sistema Bibliotecario, che si riserva la facoltà di accettarle, anche parzialmente, selezionandole secondo criteri di coerenza con le proprie finalità e tenendo conto delle condizioni del materiale stesso.

Il materiale accettato entra, a tutti gli effetti, a far parte del patrimonio del Sistema e non potrà più essere reclamato dal donatore. I materiali accettati ma non acquisiti formalmente a catalogo possono essere messi a disposizione di Associazioni o altri enti non profit, secondo quanto determinato dal Bibliotecario.

Per chi intende fare donazioni vengono considerate le seguenti categorie numeriche:

- Donazione piccola (fino a 10 unità)
- Donazione media (fino a 50 unità)
- Donazione grossa (oltre 51 unità)
- Donazioni speciali (fondi con particolari coerenze storico bibliografiche)

Sono disponibili a tal proposito le Linee guida (v. Allegato 2) dedicate al servizio. Con la donazione è riconosciuta al donante una lettera di ringraziamento emessa dall'ufficio Biblioteca (non obbligatoria per le donazioni piccole).

### 3. I NOSTRI SERVIZI

Il Sistema Bibliotecario Urbano si caratterizza attraverso una molteplicità di servizi al pubblico indistinto e, in particolare, agli utenti regolarmente iscritti ai vari servizi.

Essere utenti del SBU è facile e offre importanti contributi alla propria crescita individuale.

#### Iscrizione e tessera

L'iscrizione al Sistema Bibliotecario è gratuita; tutti i non residenti nel Comune di Alassio che vorranno accedere al servizio di prestito a domicilio, dovranno lasciare un deposito cauzionale di € 10,00 che potrà essere restituito, in qualsiasi momento, su richiesta dell'interessato (perdendo i diritti al prestito).

La validità della tessera è annuale (anno solare); terminato l'anno solare decadono i diritti dell'utente che vengono rinnovati solo dopo sua espressa richiesta (rinnovo) effettuando una qualsiasi delle operazioni che necessitano l'attivazione del proprio numero di tessera. Anche per i non residenti, con deposito cauzionale non ritirato, decadono i diritti dell'utente che dovranno rinnovare con espressa richiesta (il deposito cauzionale è ritirabile dall'utente anche quando i diritti sono scaduti).

L'iscrizione può essere effettuata in tutte le biblioteche del Sistema presentando un documento di identità, ma va sempre perfezionata presso la Biblioteca di centro sistema. L'iscrizione è sempre individuale e non può prevedere più persone agenti con lo stesso numero di tessera in quanto ogni operazione dell'utente è da ritenersi strettamente personale.

I minori possono iscriversi con le stesse modalità degli adulti presentando un documento di identità personale; inoltre:

- se minori di anni 14, dovranno presentarsi accompagnati da un genitore o tutore ambedue muniti di proprio documento d'identità
- se hanno già compiuto 14 anni, potranno iscriversi da soli presentando regolare documento d'identità, ma dovranno lasciare un recapito telefonico di un genitore o tutore che verrà informato dell'avvenuta iscrizione ai servizi bibliotecari

Enti, Uffici e Associazioni possono iscriversi al servizio dietro presentazione di richiesta su carta intestata con firma del legale rappresentante o del titolare, lasciando un nominativo di riferimento. Per gli Enti richiedenti ILL, l'iscrizione al Sistema diventa automatica nel procedere del servizio richiesto.

All'atto dell'iscrizione dovranno essere comunicati tutti i dati obbligatori (senza i quali l'iscrizione non può essere perfezionata) ed eventuali ulteriori dati facoltativi alcuni dei quali diventano obbligatori se si intende utilizzare i servizi online della Biblioteca digitale.

Per facilitare le comunicazioni tra utente e Sistema bibliotecario, gli iscritti si impegnano a comunicare ogni variazione dei dati forniti al momento dell'iscrizione. L'iscrizione dà diritto a una tessera valida in tutte le sedi del Sistema e a ricevere credenziali personali per l'accesso ad alcuni servizi online.

L'iscritto è responsabile delle proprie credenziali di iscrizione e del loro utilizzo. È perciò importante segnalare tempestivamente alla biblioteca lo smarrimento o il furto dei propri documenti identificativi, onde evitarne l'uso non autorizzato.

L'iscrizione autorizza il Sistema Bibliotecario e le singole biblioteche all'invio – ai recapiti riferiti dall'utente – di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti e altre comunicazioni istituzionali e divulgative (come, per esempio, i bollettini bibliografici *La BibA* e *Junior BibA*).

### **Consulenza bibliografica, orientamento e informazioni di comunità**

Tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario forniscono assistenza e orientamento per:

- *servizi di comunità*
  - informazioni
  - orientamento
- *servizi bibliotecari*
  - uso della biblioteca e dei suoi servizi
  - uso degli strumenti informativi e bibliografici
  - ricerca a catalogo delle opere possedute dal Sistema o reperibili presso altre biblioteche
  - ricerca di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online

Per richieste puntuali di informazioni, che richiedano risposte e/o ricerche rapide, è possibile inviare una mail alla biblioteca oppure contattare telefonicamente le singole sedi.

I bibliotecari per nessuna ragione si sostituiscono alla ricerca individuale di ogni utente.

#### **Servizi di Comunità**

La Biblioteca centrale, oppure le sedi decentrate convogliando successivamente sulla centrale, svolge funzioni di punto informazione per le c.d. *informazioni di comunità*. Le informazioni di comunità illustrano i servizi del Comune e delle altre istituzioni attive in Alasio, includono quando possibile documentazione di fonte pubblica, segnalazioni sui servizi di ricerca lavoro e sull'offerta formativa e scolastica, notizie sulle iniziative culturali e di intrattenimento, sulle associazioni, lo sport e il tempo libero. Eventuale materiale in distribuzione può essere ritirato liberamente. Nei limiti dell'attuabile è anche possibile ricevere informazioni relativamente all'orientamento generico e/o specifico verso le migliori soluzioni che aiutino la richiesta del cittadino. In nessun caso è possibile dare informazioni preferenziali di natura commerciale.

#### **Servizi bibliotecari**

La Biblioteca centrale, oppure le sedi decentrate convogliando successivamente sulla centrale, svolge funzioni di punto informazione per ogni tipo di informazione di natura bibliografica. A carattere esemplificativo e non esaustivo si citano ad esempio le richieste di informazioni su:

- orientamento in biblioteca
- opere possedute o materiale non posseduto (come reperirlo)
- attività e servizi nelle biblioteche e le istruzioni sull'uso delle risorse
- dati bibliografici semplici o notizie a ricerca rapida
- testi di legge o consigli di lettura
- orientamento per ricerche, servizi o manifestazioni culturali

Il servizio di informazioni bibliotecarie non risponde a richiesta di consigli medici, pareri legali, consulenze di tipo professionale, ricerche araldiche e genealogiche, bibliografie esaustive, consigli pertinenti conseguenze economiche e in ogni caso non si sostituisce mai all'azione individuale di ricerca del cittadino/utente, tanto meno alla fase dell'effettuazione di scelte.

### Impegno e garanzie sulla Qualità

Per garantire una Qualità dei servizi alta e tesa sempre al miglioramento continuo, sono individuati alcuni “*standard operativi*” che permettono a tutti i cittadini/utenti di verificarne le prestazioni.

Nella tabella che segue sono presentati indicatori volti a misurare le principali attività svolte nelle Biblioteche, per garantirne un livello di qualità certificato. Si richiamano le tempistiche (compatibilmente con la conduzione ordinaria dei lavori e pertanto escludendo tutte quelle condizioni di eccezionalità, anche temporanea, che non consentano l’esplicazione preventivata) sui servizi principali e più comuni:

Fattori di qualità	Attività/Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto
Tempistica su	Iscrizione ai servizi	Intervallo di tempo tra la richiesta dell’utente e la sua avvenuta iscrizione	Max 10 minuti
	Prestito	Intervallo d’attesa per la consegna del documento (dal momento della consegna)	Max 5 minuti
	Prenotazione	Intervallo d’attesa per la conferma della prenotazione (desk e remoto)	Immediatamente
	Consultazione	Intervallo d’attesa dalla richiesta alla sua messa a disposizione per l’utente	Immediatamente
	Proroga prestiti	Intervallo d’attesa per la conferma della proroga (desk e remoto)	Immediatamente
	Reference semplice	Intervallo d’attesa tra la richiesta e la risposta (desk e remoto)	Immediatamente
	Reference complesso	Intervallo d’attesa tra la richiesta e la risposta (desk e remoto)	2-3 gg. lavorativi
	ILL-DD	Intervallo d’attesa tra la richiesta e la risposta (desk e remoto)	2-3 gg. lavorativi
	Orientamento	Intervallo d’attesa tra la richiesta di prima informazione e la risposta al servizio	Immediatamente
	Restituzione deposito	Intervallo d’attesa per la restituzione del deposito cauzionale	Immediatamente
Tangibilità su	Strumenti di attenzione	Disponibilità all’utente del Questionario di soddisfazione (periodicamente)	Immediatamente

Non sono da considerarsi i tempi di eventuali code in attesa del proprio turno.

### Consultazione in sede

Tutti i libri posseduti dal Sistema Bibliotecario sono consultabili in sede, se non diversamente segnalato nel catalogo. Se collocati a *scaffale aperto* possono essere prelevati direttamente dagli utenti, se conservati nei depositi o nei pressi del bancone centrale, possono essere richiesti direttamente ai bibliotecari.

Le opere collocate in altre biblioteche rispetto a quella dove si è effettuata la richiesta possono essere rese disponibili nell’arco di due giorni lavorativi presso la sede ove si è effettuata la richiesta.

La consultazione degli audiovisivi è possibile nelle sedi dotate di postazioni dedicate.

Il materiale in conservazione può esser consultato solo dopo apposita richiesta se opportunamente motivata.

Nelle aree Periodici di ciascuna sede è possibile consultare quotidiani e riviste in formato cartaceo, secondo la modalità di un seriale per volta; è vietato prendere più di un seriale per volta in consultazione. I numeri più recenti dei quotidiani e delle riviste sono disponibili al pubblico direttamente dall'emeroteca e non possono esser presi in prestito; i numeri arretrati, in taluni casi da chiedersi al personale bibliotecario, sono idonei al prestito a domicilio.

Le consultazioni in sede possono anche essere registrate nel software del Sistema Bibliotecario per finalità gestionali e statistiche.

L'accesso alle sale di lettura, per studio o per la consultazione dei materiali in sede, è libero tanto agli utenti iscritti quanto ai non iscritti con identiche modalità di fruizione immediata.

### **Prestito a domicilio**

Gli utenti iscritti possono accedere al prestito per mezzo della tessera di iscrizione. Il Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio presta:

- libri pubblicati negli ultimi 50 anni, se non diversamente indicato nel catalogo o segnalato a voce
- audiolibri, cd, dvd e similare materiale multimediale
- e-Book e audiolibri anche attraverso il servizio di Biblioteca digitale
- giochi e altro materiale idoneo
- numeri periodici arretrati dell'emeroteca

Tutti i prestiti vengono registrati nel software del Sistema Bibliotecario per finalità gestionali e statistiche.

È possibile prendere in prestito contemporaneamente fino a un massimo di 10 (dieci) opere per gli utenti attivi annualmente senza interruzione da almeno 3 (tre) anni e 3 (tre) opere per tutti gli altri; la durata del prestito varia a seconda dei materiali:

- libri (30 giorni)
- materiale speciale cartaceo (3 giorni)
- novità librerie (15 giorni)
- materiale multimediale (7 giorni)
- digital lending dalla Biblioteca digitale (14 giorni)
- materiale seriale (15 giorni)

Il rinnovo del prestito è consentito su tutto il materiale, ad eccezione del digital lending della Biblioteca digitale. Il rinnovo può esser impedito se c'è una prenotazione in attesa sul documento.

Possono essere impedito al prestito opere che risultino da preservare anche se non segnalato sul catalogo.

### **Prenotazione dei documenti**

Tutte le opere ammesse al prestito sono prenotabili. La prenotazione può essere effettuata attraverso il portale [YouLib Alassio](#) (OPAC accessibile da remoto) oppure recandosi di persona in una qualsiasi biblioteca del Sistema o anche telefonicamente.

Ogni utente iscritto può attivare fino a un massimo di 5 (cinque) prenotazioni contemporanee e 3 (tre) richieste di prestito, indicando presso quale biblioteca o sede convenzionata intende ritirare le opere una volta disponibili. La biblioteca informa l'utente della disponibilità al prestito, dell'opera prenotata,

comunicando tramite e-mail o telefonicamente secondo necessità. L'opera resta a disposizione del richiedente per 2 (due) giorni lavorativi (salvo casi particolari).

L'utente in ritardo nella restituzione dei materiali in prestito non può prenotare nuove opere.

### **Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni**

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito o richieste in consultazione. La restituzione delle opere prese in prestito può essere effettuata da chiunque e in qualsiasi sede del Sistema. Ove disponibile, è possibile utilizzare il box di restituzione H24 esterno alla sede.

La mancata restituzione entro i termini previsti comporta la potenziale sospensione da tutti i servizi che comportano la registrazione. La sospensione ha valore in tutte le sedi e la riammissione ai servizi è subordinata alla restituzione delle opere in carico.

Se l'opera viene smarrita o danneggiata accidentalmente dovrà essere riacquistata dall'utente o, se non più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del personale della biblioteca. L'utente è sospeso dai servizi finché non abbia provveduto al reintegro dovuto.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali della biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto.

Nel caso di deliberato danneggiamento o sottrazione indebita di opere appartenenti alle raccolte delle biblioteche è prevista la segnalazione alle autorità competenti, ai sensi dell'art. 635 c.p. e la contestuale sospensione dai servizi.

### **Prestito interbibliotecario**

Tutte le opere ammesse al prestito possono essere prestate a biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano, a biblioteche del Polo SBN interprovinciale ligure LI3 (prestito intersistemico) e a biblioteche esterne (prestito interbibliotecario). Tutti questi prestiti si considerano *in uscita*.

Tutti gli utenti regolarmente iscritti, e da almeno 30 (trenta) giorni se non residenti secondo le indicazioni delle relative Linee guida (v. Allegato 3), possono richiedere opere non possedute dal SBU attraverso il prestito interbibliotecario. Tutti questi prestiti si considerano *in entrata*.

In entrambi i casi le richieste devono essere inoltrate:

- all'indirizzo e-mail dedicato [illbiblioteca@comune.alassio.sv.it](mailto:illbiblioteca@comune.alassio.sv.it) (esclusivamente se effettuato in richiesta da altre biblioteche o dagli utenti regolarmente iscritti al SBU per iniziare la pratica)
- presso una delle sedi del SBU, compilando il modulo di richiesta

Il prestito interbibliotecario in uscita e in entrata ha la durata di 30 (trenta) giorni (esclusi i tempi di spedizione) e può essere vincolato a limitazioni, come la lettura in sede, in particolari casi. La rinnovabilità di opere richieste ad altre biblioteche non compete al Sistema Bibliotecario.

Il servizio è gratuito con le istituzioni che applicano il regime di reciprocità; diversamente può essere soggetto a costi. La Biblioteca richiedente e l'utente richiedente sono responsabili delle opere dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegnano al reintegro.

Il prestito interbibliotecario in entrata può essere richiesto a condizione che:

- l'opera non sia presente nelle collezioni del Sistema Bibliotecario
- l'opera non sia posseduta da altra biblioteca di Alassio, disponibile per consultazione e/o prestito

La durata del prestito di opere richieste può essere soggetta alle condizioni dettate dalla biblioteca proprietaria. L'utente dovrà farsi carico di tutti i costi addebitati dalla biblioteca proprietaria dell'opera per la spedizione, autorizzando preventivamente il Sistema Bibliotecario all'operazione durante la richiesta.

### Document Delivery (DD)

Il Sistema Bibliotecario assicura la riproduzione e fornitura di porzioni di opere nei limiti e con le modalità consentiti dalla legge.

Il DD *in uscita* consiste nella riproduzione e invio di porzioni di opere per le biblioteche che ne facciano regolare richiesta. Le modalità e i limiti normativi sono gli stessi previsti per il servizio fotocopie.

Il DD *in entrata* consiste nella richiesta da parte del Sistema Bibliotecario, per conto di un proprio utente, di porzioni di opere possedute da altre biblioteche. Le modalità e i limiti normativi sono gli stessi previsti per il servizio fotocopie. Non si possono consegnare riproduzioni digitali agli utenti ([Direttiva CE 2001/29](#) e [DL 68/2003](#)), ma solo riproduzioni cartacee. Su quest'ultime può esser addebitato il relativo costo copie.

Il servizio prevede di norma il pagamento del costo delle stampe e quello di eventuali costi addebitati da biblioteche che non aderiscono al regime di reciprocità gratuita. L'utente viene informato preventivamente di tutti i costi relativi.

### Servizi online

#### Portale web

Sui portali istituzionali è garantito l'accesso al catalogo e a tutti i servizi online, oltre alle informazioni su sedi, orari, servizi, procedure e tariffe; i medesimi sono aggiornati sui progetti in corso di attuazione e sulle iniziative culturali organizzate dal Sistema.

#### Catalogo online

Attraverso il catalogo online <http://liguria.on-line.it/SebinaOpac/Opac.do?sysb=LI3AL> è possibile verificare se un'opera sia presente nelle raccolte del Sistema Bibliotecario e verificarne la disponibilità. Le ricerche possono essere effettuate mediante modalità semplice o combinando varie chiavi di ricerca (avanzata).

Attraverso la Biblioteca digitale all'interno dell'OPAC è possibile navigare tra i documenti di ReteINDACO anche senza necessità di autenticarsi in fase di ricerca.

#### YouLib Alassio

All'atto dell'iscrizione, all'utente vengono fornite le credenziali di accesso a *YouLib Alassio*, un'area personale nel portale del Sistema Bibliotecario che offre una ricca gamma di servizi a distanza e di comunicazione diretta con le biblioteche. Attraverso *YouLib Alassio* è possibile:

- gestire le informazioni che riguardano il proprio profilo personale
- visualizzare in tempo reale la situazione dei prestiti e rinnovare i prestiti in scadenza
- gestire le prenotazioni
- inserire proposte di acquisto e verificare lo stato dell'iter della proposta stessa
- salvare ricerche e conservare memoria delle opere prese in prestito

- organizzare le proprie letture in scaffali virtuali
- accedere alla piattaforma ReteINDACO
- comunicare con la biblioteca

## Internet e Servizi Digitali

### Wi-Fi

La Biblioteca centrale è servita dalla rete [WiFi-Liguria](#). Il servizio consente di accedere a Internet gratuitamente e senza limiti di tempo con il proprio dispositivo. Per utilizzare il servizio occorre ottenere le credenziali e seguire le istruzioni (fornite da gestore esterno). Non è previsto un servizio di assistenza, se non limitatamente ai passaggi essenziali. I bibliotecari possono raccogliere segnalazioni di disservizi o particolari richieste che verranno trasmesse agli uffici competenti.

### Navigazione internet

Nella Biblioteca centrale sono presenti postazioni dedicate alla consultazione in rete per fini di studio, ricerca e documentazione. È possibile accedere al servizio tramite un'abilitazione specifica che si può ottenere con l'iscrizione al Sistema Bibliotecario, dietro presentazione di un documento di identità. Per i minori di 18 anni la richiesta con liberatoria deve essere firmata in sede da un genitore e corredata della fotocopia del documento d'identità dell'adulto.

Il servizio è gratuito e consente di navigare per due ore al giorno. È possibile effettuare stampa (con eventuale costo copie). Tutte le postazioni sono assistite e sorvegliate; può esser necessaria la prenotazione della postazione.

### ReteINDACO

Il Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio aderisce a ReteINDACO, importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale (Digital Lending). Per dettagli sul servizio si prega di [consultare il sito](#).

## Riproduzioni

### Fotocopie

Le opere possedute dal Sistema Bibliotecario, con l'eccezione dei materiali fragili, possono essere fotocopiate esclusivamente per uso personale e nei limiti previsti dalla legge (art. 68 [L. 633/1941](#)). Il servizio, attivo nella sola Biblioteca sul Mare, è a pagamento e comprende fotocopie in b/n e a colori mediante l'acquisto di un determinato numero di copie attraverso una tessera magnetica ricaricabile (per la quale è richiesto un deposito cauzionale di € 2,00); è altresì possibile stampare da internet con costi identici alle fotocopie.

Sono comunque di norma escluse per esigenze di tutela le opere antiche, rare e di pregio e le opere pubblicate prima degli ultimi 50 anni; sono anche escluse le opere che per caratteristiche intrinseche del documento potrebbero subire deterioramenti in fase di copiatura.

### Riproduzioni per immagini

La riproduzione di opere, sottoposte alla normativa sul diritto d'autore, per mezzo di fotografie scattate a bassa risoluzione è consentita se effettuata per uso didattico o scientifico e comunque solo nel caso tale utilizzo non sia a scopo di lucro (art. 70 comma 1 bis [L. 633/1941](#)). Le riproduzioni fotografiche sono effettuate sempre a cura dell'utente, utilizzando propria strumentazione e senza uso del flash.

### Riproduzioni digitali

Il servizio di riproduzione digitale è attivo nella sola Biblioteca Civica “R. Deaglio”; viene effettuato gratuitamente su prenotazione e riguarda:

- le opere escluse dalla fotocopiatura, purché non sottoposte alla legge sul diritto d'autore;
- le opere sottoposte alla legge sul diritto d'autore, previo consenso dei titolari dei diritti;
- le opere cosiddette “orfane” ai sensi dell'art. 69 bis e seguenti della L. 633/1941;
- le opere di proprietà dell'utente;

Per queste tipologie le riproduzioni digitali sono effettuate dal personale della biblioteca, dietro richiesta scritta dell'utente (regolarmente iscritto al Sistema) se contenute entro n. 10 (dieci) pagine. Per numeri di pagine superiori il servizio è a pagamento secondo costo del servizio fotocopie.

### Comunicazione

Il Sistema Bibliotecario comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti, potenzialmente in aumento anche dopo la pubblicazione della Carta.

I bibliotecari sono sempre disponibili per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dal Sistema Bibliotecario.

Il Sistema Bibliotecario diffonde, attraverso informative e newsletter, aggiornamenti per gli iscritti sulle iniziative, gli eventi e le novità nei servizi. Per ricevere queste informazioni è necessario durante la registrazione indicare un indirizzo e-mail, che viene trattato nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy. È possibile recedere dal servizio in qualsiasi momento.

### Attività culturali e promozione della lettura

Il Sistema Bibliotecario svolge un ruolo importante nelle politiche di promozione del libro e della lettura ad Alassio, favorendo e incentivando la passione per la lettura, la pratica della lettura ad alta voce e partecipando attivamente alle iniziative cittadine di promozione del libro e della lettura.

Tutte le biblioteche:

- promuovono iniziative volte alla diffusione della lettura;
- organizzano vetrine a tema con proposte e consigli di lettura;
- propongono iniziative culturali, frutto anche di sinergie con i lettori e le lettrici, con i protagonisti della filiera del libro, con le associazioni del territorio e con le scuole.

La Città di Alassio promuove il Patto locale per la lettura interagendo con tutti i soggetti coinvolti o coinvolgibili nelle attività di promozione del libro.

Il Sistema Bibliotecario organizza attività culturali nelle biblioteche con l'intento di divulgare l'opera di scrittori e artisti, anche al fine di valorizzare le proprie collezioni. In questa attività si può avvalere della collaborazione di cittadini, di studiosi, di scrittori, di scuole e del mondo dell'associazionismo.

A tutti i soggetti che collaborano con il Sistema Bibliotecario nell'organizzazione di iniziative di approfondimento culturale e scientifico può venire chiesto di sottoscrivere una dichiarazione (non impegnativa) di adesione al Patto locale per la lettura.

## La biblioteca come spazio di apprendimento

La competenza informativa riveste un ruolo importante nella vita quotidiana delle persone e contribuisce alla partecipazione attiva e consapevole alla vita pubblica. Il Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio dedica grande attenzione all'alfabetizzazione informativa, intesa come l'insieme delle abilità necessarie per riconoscere quando e quale tipo di informazione si renda necessaria in un determinato contesto, dove e come ottenere quell'informazione, come valutarla e infine come usarla.

Il Sistema offre ai cittadini un programma di attività di alfabetizzazione informativa che si rinnova nel tempo attraverso le proprie iniziative e proposte al pubblico.

Le aree di intervento sono individuate grazie all'analisi dei bisogni espressi dal pubblico.

## Servizi per bambini e ragazzi

Per venire incontro alle esigenze degli utenti più giovani, il Sistema Bibliotecario dedica servizi specifici ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla primissima infanzia fino all'adolescenza.

### Gli spazi e le raccolte

In biblioteca si trovano spazi allestiti e organizzati a misura di giovane lettore; per i più piccoli è disponibile l'Angolo morbido, area attrezzata per un approccio ludo-didattico all'importanza del libro; è inoltre presente un fasciatoio alla Biblioteca sul Mare.

Per bambini e ragazzi sono disponibili due sale distinte dedicate, con le opportune caratteristiche di valorizzazione delle specifiche età di sviluppo e con il materiale idoneo regolarmente aggiornato.

Nel Sistema Bibliotecario oltre il 20% delle proprie collezioni è dedicato ai più giovani, attraverso una ricca collezione di libri, audiovisivi e periodici accuratamente selezionata dai bibliotecari che lavorano nelle e per le sezioni bambini e ragazzi. Le raccolte per bambini e ragazzi possono essere richieste in biblioteca oppure prenotate in altre sedi del Sistema alle stesse condizioni della consultazione e del prestito previste per i documenti degli adulti.

A sostegno della genitorialità, gli adulti possono trovare saggi di puericultura, di psicologia dell'età evolutiva oppure sulla metodologia di educazione e crescita dei bambini, raccolti in appositi scaffali; a disposizione dei piccoli ci sono libri cartonati, libri morbidi e colorati adatti alla loro più tenera età.

Al contempo un'attenzione particolare viene rivolta alle collezioni per adolescenti e giovani adulti a cui sono dedicati appositi scaffali contenenti proposte di lettura per questa fascia d'età.

Nel Sistema Bibliotecario ci sono bibliotecari appositamente formati e costantemente aggiornati per favorire le attività e l'approccio alla lettura di bambini e ragazzi; vengono inoltre predisposte promozioni della lettura indirizzate anche ai più giovani per aiutarli nel piacere della scoperta del conoscere e dell'informarsi.

In tutte le biblioteche, oltre alla cura della selezione delle letture, delle consultazioni e della ricerca dei materiali, viene promossa l'autonomia di scelta e la capacità di reperire informazioni, attraverso lo sviluppo delle proprie capacità espressive e critiche dei giovani.

I bibliotecari non sono in alcun modo responsabili delle scelte effettuate dai minori nell'ambito delle opere presenti nelle raccolte o selezionate dal Sistema Bibliotecario fra le risorse documentali, materiali digitali online compresi.

Ogni predisposizione del materiale osserva quanto previsto dalla normativa vigente.

### **La biblioteca per le scuole**

Gli studenti delle scuole di ogni ordine e grado vengono accompagnati nel loro percorso dai bibliotecari che, in qualità di tutor, li guidano nell'apprendimento dell'uso della biblioteca.

Nell'ambito dei programmi predisposti i giovani utenti hanno l'occasione di avvicinarsi ad approfondimenti didattici importanti che si inseriscono didatticamente con il loro percorso scolastico in atto. In particolare, sono predisposte annualmente attività tematiche, anche concordate con le scuole, che integrano la formazione dei bambini e dei ragazzi.

A tutte le classi della Città e del comprensorio è data la possibilità, previo appuntamento concordato di portare in visita gli alunni presso la Biblioteca.

Il Sistema Bibliotecario offre agli studenti degli ultimi anni delle superiori e universitari, tramite progetti di "stage curriculare", l'opportunità di incrementare i crediti formativi richiesti dal piano di studi con un'esperienza professionale in biblioteca. I tutor bibliotecari li inseriscono nel gruppo di lavoro, così gli studenti affiancano il personale in tutte le attività della biblioteca, sia al pubblico che nei vari uffici interni, in particolare nelle attività di consulenza bibliografica e accoglienza al pubblico, nella ricollocazione e riordino dei documenti e degli spazi, nella creazione di vetrine librerie tematiche e nelle altre attività di promozione alla lettura, nella realizzazione di iniziative culturali e nella loro promozione.

### **Altri servizi**

In alcune biblioteche possono rendersi disponibili nuovi ulteriori servizi. Possono essere specifici per certe categorie di utenti, alcune delle quali con particolari fragilità, oppure destinati alla totalità degli utenti. Di ognuno dei servizi verrà data ampia illustrazione sia su richiesta che su specifica pubblicizzazione degli stessi.

Quando questi servizi sono previsti per categorie con particolari fragilità si intendono parzialmente o totalmente riservati ad essi, potendovi in ogni caso sempre accedere con priorità. Sono ricomprese tra queste, anche se non citate esaustivamente

- le collane Grandi lettere (o Corpo 16) e simili
- le opere in simboli appartenenti alla Comunicazione Aumentativa e Alternativa (c.d. CAA)
- le opere dei progetti nazionali Nati per Leggere e Nati per la Musica
- gli audiolibri
- le opere in Alta leggibilità
- gli spazi interni specificamente riservati (come, ad esempio, l'Angolo morbido 0-3 anni)
- il materiale didattico/formativo per la disabilità

e in ogni caso tutti quei servizi pensati e realizzati per precise categorie di utenti con difficoltà.

Ugualmente tutti i servizi che potrebbero aprirsi successivamente alla pubblicazione della presente Carta dei servizi verranno pubblicizzati e resi noti alla Comunità e inseriti nei successivi aggiornamenti della stessa.

## 4. LE NORME DI COMPORTAMENTO

### Diritti degli utenti

L'utente frequentante le biblioteche e non iscritto ai servizi ha libero accesso a tutto il materiale che può usufruire all'interno delle strutture, con l'eccezione del materiale di pregio cui si accede con richiesta scritta.

L'utente regolarmente iscritto a uno o più servizi erogati dal Sistema bibliotecario usufruisce in ogni biblioteca, oltre che del libero accesso alle sedi, anche dei relativi servizi secondo le condizioni vigenti.

L'utente, iscritto o non iscritto, ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali. Nel Sistema Bibliotecario è esposta l'informativa prevista dall'art. 13 del [D.Lgs. 196/2003](#) ed è disponibile il testo del [Regolamento Europeo 2016/679](#), relativo alla protezione dei dati personali delle persone fisiche in vigore dal 25 maggio 2018.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta, sul patrimonio e sulle attività tramite le singole biblioteche, il portale web, la comunità social, la newsletter, gli stampati distribuiti nelle biblioteche e in sedi pubbliche del territorio.

### Sistema di videosorveglianza

Per garantire la sicurezza ai frequentatori, in alcune sedi è attivo un sistema di videosorveglianza. La presenza del sistema di videosorveglianza è dichiarata con appositi avvisi e pittogrammi all'ingresso.

### Doveri degli utenti

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori delle biblioteche e ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione.

In particolare, ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti
- rispettare le regole, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite laddove previste
- osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone
- rispettare tutte le norme che regolano l'utilizzo degli spazi

In tutte le biblioteche, anche in singole zone, sono esposte le norme di comportamento a cui ogni utente deve conformarsi.

### Norme di comportamento e di utilizzo degli spazi

In tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario i frequentatori sono tenuti a:

- non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui
- indossare un abbigliamento decoroso, non maleodorante, e presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone
- trattare le opere appartenenti alle raccolte della biblioteca con la massima cura

- rispettare gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature delle biblioteche senza danneggiarli e garantendone il corretto uso e la conservazione
- rendere silenziosa la suoneria del telefono cellulare
- utilizzare solo le prese elettriche espressamente segnalate per la ricarica di cellulari e altri dispositivi elettronici (nelle sedi che ne sono dotate, utilizzare solo le apposite “stazioni di ricarica”)
- non occupare per lo studio individuale o di gruppo posti a sedere nelle aree riservate a specifiche categorie di utenti (es. bambini e ragazzi) o nelle aree destinate ad altri usi
- non introdurre bagagli in numero superiore a uno e di dimensione eccedente il “bagaglio a mano” (preferibilmente in grado di esser collocato dentro gli appositi box individuali)
- rispettare l’obbligo del guinzaglio per i cani al seguito, ad eccezione dei cani di piccola taglia, che possono essere tenuti in braccio o in borsa (i proprietari o possessori degli animali devono assicurarsi che i medesimi non arrechino disturbo o danno ad altri, non ingombrino gli accessi e non sporchino [in questo caso la rimozione delle deiezioni e il ripristino del decoro, della pulizia e dell’igiene del locale è a loro cura e spese]); i proprietari o possessori rispondono dei danni provocati a terzi dai loro animali
- non sostare con animali o oggetti ingombranti con la conseguenza di ostacolare anche solo indirettamente gli altri utenti
- rispettare il divieto di fumo negli ambienti di lavoro ([L. 3/2003](#)) incluso l’uso delle sigarette elettroniche; al fine di impedire l’esposizione al “fumo passivo” o al “vaping passivo”, anche l’uso della sigaretta elettronica in biblioteca non è permesso né ai lavoratori né al pubblico ([L. 128/2016](#))
- rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti secondo l’organizzazione disponibile del momento, smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori esistenti
- non danneggiare e non imbrattare i locali e le attrezzature presenti in biblioteca
- consumare cibi e bevande solo nelle aree riservate, se esistenti, e comunque sempre senza arrecare fastidio, anche solo di natura sensoriale (odori) agli altri utenti
- osservare tutte le prescrizioni per la sicurezza dei luoghi

Negli spazi della biblioteca non specificatamente dedicati a servizi predeterminati a tutti gli utenti non è consentito:

- assentarsi, occupando il posto con i propri libri o con PC, per un periodo superiore ai 15 minuti (trascorsi i quali il posto può esser messo a disposizione di altri utenti, spostando il materiale occupante)
- occupare posti a sedere per altre persone
- fare conversazione e studiare in gruppo
- spostare sedie e tavoli dal posto dove sono sistemati;
- occupare posti a sedere diversi da quelli disponibili ai tavoli, per motivi di sicurezza

Negli spazi riservati ai bambini e ai ragazzi

- i genitori e gli accompagnatori hanno l’obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini e dei ragazzi sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo ad altri frequentatori e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri
- il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini, ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto di queste norme e di allontanare chi non le osserva

- è consentito far consumare ai bambini bevande e merende solo negli spazi a ciò adibiti, se esistenti
- l'allattamento è possibile nelle aree a ciò individuate dalle biblioteche
- per motivi di sicurezza i passeggini devono essere riposti in spazi ove non costituiscano ostacolo o ostruzione al passaggio

### **Biciclette, monopattini elettrici e affini**

Non è consentito l'ingresso in nessuna area delle biblioteche con monopattini elettrici e biciclette

### **In caso di emergenza**

In caso di evacuazione della Biblioteca, l'utenza è tenuta a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dagli addetti alle squadre di emergenza, a salvaguardia della propria e altrui incolumità.

### **Sanzioni**

Il personale della Biblioteca ha la responsabilità esclusiva di far rispettare le norme di comportamento previste. La mancata osservanza delle norme di comportamento, o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi o incompatibili con la gestione ordinata e con il normale funzionamento dei servizi, può comportare in ragione della gravità:

- l'allontanamento immediato dalla biblioteca, disposto dal personale della biblioteca e comunicato verbalmente all'interessato, anche con il supporto della forza pubblica se necessario
- la sospensione temporanea dell'accesso alle biblioteche del Sistema, di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, disposta per iscritto con provvedimento motivato dalla Direzione dell'Area Biblioteche;
- la sospensione a tempo indefinito, disposta dal Bibliotecario in caso di comportamenti reiterati o di particolare gravità, nell'attesa che l'autorità giudiziaria adotti i provvedimenti di competenza
- l'applicazione della sanzione amministrativa prevista per il mancato rispetto del divieto di fumo
- la denuncia immediata all'autorità giudiziaria

I bibliotecari non sono responsabili di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza; il personale non svolge funzioni di custodia di bagagli e oggetti personali.

L'eventuale inosservanza dei provvedimenti adottati dal personale o dalla Direzione comporta la richiesta di intervento da parte delle autorità preposte alla Pubblica Sicurezza.

### **Suggerimenti e reclami**

L'utente può formulare per iscritto osservazioni, suggerimenti e richieste per il miglioramento del servizio, direttamente presso le biblioteche, attraverso le loro caselle di posta elettronica, tramite i canali social.

Il Sistema bibliotecario istituisce lo "Sportello reclami interno" destinato a tutti i cittadini che vogliono manifestare un motivo di insoddisfazione che sia reale e comprovato. Il reclamo può pervenire:

- via mail all'indirizzo [biblioteca@comune.lassio.sv.it](mailto:biblioteca@comune.lassio.sv.it) allegando il file del modulo cartaceo
- consegnando il modulo cartaceo direttamente al banco prestito di ognuna delle sedi del Sistema

Ogni reclamo andrà obbligatoriamente protocollato. La risposta sarà trasmessa al cittadino secondo la propria preferenza indicata nel modulo di presentazione del reclamo.

### **Valutazione dei servizi**

Il Sistema Bibliotecario effettua monitoraggio continui e periodici sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico mediante raccolta di dati, elaborazione di statistiche e calcolo di indicatori di performance. Le statistiche vengono pubblicate annualmente e sono a disposizione degli utenti su richiesta.

Il Sistema Bibliotecario valuta periodicamente le modalità in cui si esprime la partecipazione attiva dei cittadini alle attività elencate al paragrafo "Partecipazione" della presente Carta dei Servizi.

Con comunicazione preventiva, le biblioteche del Sistema possono pianificare e organizzare, insieme o singolarmente, indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti.

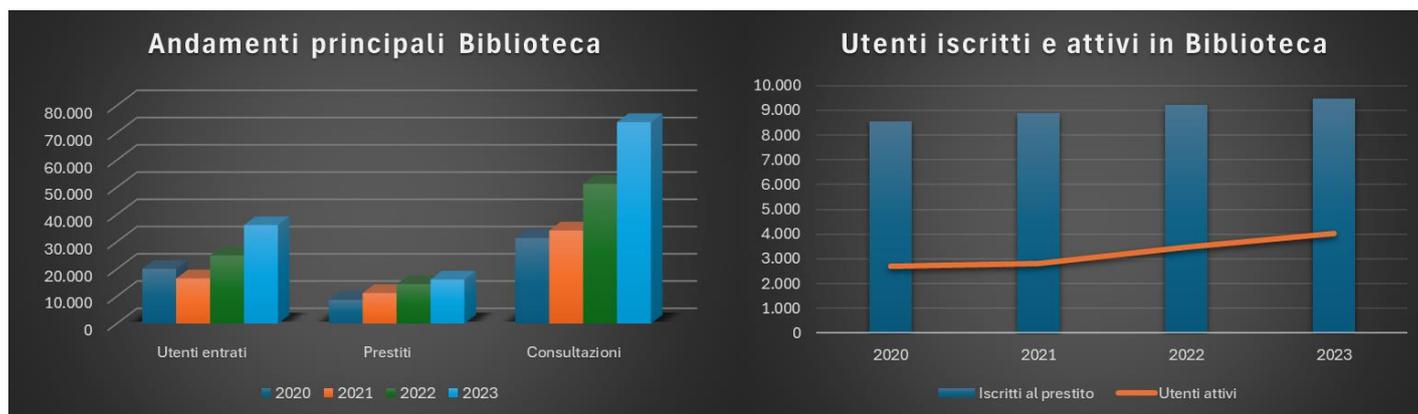
I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio e resi pubblici sul portale web del Sistema.

## 5. I DATI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO IN SINTESI

Nell'ottica della trasparenza comunicativa verso i cittadini, si presentano i dati statistici in forma sintetica:

Biblioteca civica "Renzo Deaglio"	2020	2021	2022	2023
Giorni di apertura	162	244	244	243
<i>Dati sugli ingressi</i>				
<b>TOTALE UTENTI ENTRATI</b>	<b>20.101</b>	<b>16.554</b>	<b>25.013</b>	<b>36.143</b>
<i>Media giornaliera</i>	<i>(124)</i>	<i>(68)</i>	<i>(103)</i>	<i>(149)</i>
Utenti ai tavoli studio/lettura	15.076	12.416	18.760	27.107
Bambini per letture e laboratori	614	1.435	1.756	1.573
<i>Dati sugli iscritti</i>				
<b>TOTALE ISCRITTI AL PRESTITO</b>	<b>8.568</b>	<b>8.871</b>	<b>9.201</b>	<b>9.469</b>
Utenti attivi al prestito	767	806	988	1.149
Utenti attivi in biblioteca	1.918	2.015	2.470	2.873
<b>Totale utenti attivi</b>	<b>2.685</b>	<b>2.821</b>	<b>3.458</b>	<b>4.022</b>
<i>Dati sui movimenti dei documenti</i>				
<b>TOTALE PRESTITI (A)</b>	<b>8.714</b>	<b>11.201</b>	<b>14.473</b>	<b>16.161</b>
<i>Media giornaliera</i>	<i>(54)</i>	<i>(46)</i>	<i>(59)</i>	<i>(66)</i>
<b>TOTALE CONSULTAZIONI (B)</b>	<b>31.444</b>	<b>34.158</b>	<b>51.311</b>	<b>73.941</b>
<i>Media giornaliera</i>	<i>(194)</i>	<i>(140)</i>	<i>(210)</i>	<i>(302)</i>
<b>TOTALE DOCUMENTI TRATTATI (A+B)</b>	<b>40.158</b>	<b>45.359</b>	<b>65.784</b>	<b>90.102</b>
<i>Dati software (utenti collegati e attività operatori)</i>				
Connessioni dei cittadini al catalogo online	65.452	58.742	234.615	380.948
<i>Media giornaliera</i>	<i>(180)</i>	<i>(161)</i>	<i>(643)</i>	<i>(1043)</i>
N. di attività svolte su software dagli operatori	23.166	38.078	40.825	52.499
<i>Media giornaliera</i>	<i>(143)</i>	<i>(156)</i>	<i>(167)</i>	<i>(216)</i>

Due grafici principali per rappresentare i principali risultati (2020-2024):



## 6. SEDI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO DELLA CITTÀ DI ALASSIO

### **Biblioteca civica “Renzo Deaglio”** (con funzioni di Centrale)

Piazza Airaldi e Durante 7; 0182 648078 (4 linee), [biblioteca@comune.alassio.sv.it](mailto:biblioteca@comune.alassio.sv.it)

### **Biblioteca di Moglio di Alassio** (succursale punto prestito)

Via Mazzini 12; 0182 469198, [biblioteca@comune.alassio.sv.it](mailto:biblioteca@comune.alassio.sv.it)

### **English Library**

Viale Hanbury 17, 0182 643029, [biblioteca@comune.alassio.sv.it](mailto:biblioteca@comune.alassio.sv.it)

### **Crediti**

Sistema Bibliotecario Urbano di Alassio:

Bibliotecario e Coordinatore del Sistema: dott. *Paolo F. Quattropani*

Responsabile dei rapporti col pubblico: Sig.ra *Alessia Antonaci*

Responsabili Servizi Digitali e Automazione: *On-Line* di Este (PD), *DM Cultura* di Roma

Società di gestione: *Ge.S.Co.* di Alassio

Approvazione amministrativa della Carta: per Direzione *Ge.S.Co.*, avv. *Igor Colombi* (Direttore Generale)

Estensore del Testo della Carta: dott. *Paolo F. Quattropani*

Revisore del Testo della Carta per l'efficacia normativa: dott. *Francesco Parrella*, Dirigente II Settore (Comune di Alassio)

Ultima revisione del testo: maggio 2024

Pubblicazione: giugno 2024

Per comunicazioni e suggerimenti su questa Carta dei Servizi scrivere a: [biblioteca@comune.alassio.sv.it](mailto:biblioteca@comune.alassio.sv.it)

La presente Carta dei servizi viene pubblicata in seconda emissione con la sua revisione 0.1; potrà esser soggetta a modifiche di entità minore che non ne snaturino i concetti fondamentali e l'impianto distributivo, ma che si limitino a piccole correzioni in direzione migliorativa. Nel caso si rendessero necessarie modifiche sostanziali rispetto alla presente verrà determinata una nuova edizione.

La durata di validità della Carta è indicata in tre anni dalla sua prima emissione, con l'impegno di effettuare un controllo totale almeno ogni triennio. La presente Carta ha validità da giugno 2024 a giugno 2027. Al fondo della Carta è inserito lo stato revisionale storico per poterne seguire l'evoluzione. Ogni edizione precedente è disponibile su richiesta.

L'estensore del testo della Carta



## Allegato 1

### Linee guida per i “*desiderata*” degli utenti

Non essendo precisamente normata la gestione dei “*desiderata*” degli utenti, conformemente a quanto si desume dalle Leggi attualmente in vigore, e opportunamente richiamando

- l’art. 35 del D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417 “*Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali*” dove si evince che gli utenti possono formulare proposte di acquisto di pubblicazioni su un apposito “quaderno dei desiderata”, e le cui richieste sono evase, in caso siano ritenute compatibili con la natura e le funzioni della Biblioteca;

compatibilmente con le attività inerenti agli acquisti di materiale documentale in relazione alle relative disponibilità, **sono predisposte le seguenti Linee guida** volte a preservare la possibilità di tutti gli utenti a proporre acquisizioni documentali da parte del Sistema bibliotecario urbano secondo i seguenti articoli:

#### Articolo 1

Ogni utente del Sistema bibliotecario ha facoltà di proporre acquisti (c.d. “*desiderata*”) di materiale qualora sia riconosciuto dal Bibliotecario come idoneo e compatibile con la natura e le funzioni delle biblioteche

#### Articolo 2

Può proporre “*desiderata*”, secondo quanto indicato dall’art. 1, ogni utente regolarmente iscritto da almeno 1 (un) mese ad una delle biblioteche del Sistema e che sia utente attivo nell’anno in corso.

#### Articolo 3

L’art. 2 non si applica ai residenti nel Comune di Alassio che possono proporre “*desiderata*” anche se non iscritti al momento della richiesta, a condizione che all’atto della richiesta effettuino regolare iscrizione presso una delle biblioteche del Sistema bibliotecario

#### Articolo 4

Si considera limite annuale individuale la proposta di non più di 5 (cinque) “*desiderata*”; oltre questo numero il Bibliotecario può non accettare la richiesta anche solo per eccedenza numerica da parte dello stesso utente

#### Articolo 5

Gli utenti che donano al Sistema bibliotecario opere in perfetto stato di conservazione, pubblicate non oltre l’anno precedente a quello corrente, hanno la possibilità di effettuare ulteriori richieste di “*desiderata*” in ragione di una per ogni opera donata senza alcun limite

#### Articolo 6

Il “*desiderata*” acquisito dal Sistema bibliotecario è automaticamente prenotato in prima lettura dall’utente che ne ha fatto richiesta

#### Articolo 7

Nessun “*desiderata*” costituisce vincolo di acquisizione da parte del Sistema bibliotecario. Tutti i “*desiderata*” vengono registrati e archiviati. Possono effettuarsi i “*desiderata*” sui moduli cartacei o sul form in OPAC

## Allegato 2

# Linee guida per le donazioni documentali

Premesso:

- che la donazione da parte di terzi, pubblici o privati, è una delle modalità d'incremento del patrimonio documentario del Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Alassio;
- che l'acquisizione di fondi documentali di cospicue dimensioni è un fenomeno raro, ma la donazione, in particolare da parte di utenti, di piccoli nuclei di libri è pratica molto diffusa;
- che per una buona azione gestionale è bene stabilire una disciplina in grado di garantire:
  - il Sistema Bibliotecario dagli obblighi nascenti dall'accettazione delle donazioni, consentendogli di selezionare solo i documenti utili e coerenti con gli obiettivi e le finalità delle sue Biblioteche, senza ingerenze o reclami da parte del donante
  - il donante nell'atto della sua azione di liberalità per renderlo consapevole dei vantaggi e dei limiti applicabili al materiale donato
- che opportune linee guida vanno considerate strumento atto a regolamentare una prassi già in essere come una delle modalità di acquisizione del materiale documentale del Sistema Bibliotecario;
- che la donazione è prevista nel Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Alassio al Titolo III, art. 5, commi 3 e 4;

**sono predisposte le Linee guida**, in considerazione di quanto sopra, valide per ogni tipo di donazione di materiale documentale da parte di enti e privati, secondo i seguenti articoli:

### Articolo 1

Il Sistema Bibliotecario include la donazione da terzi tra le modalità di incremento del patrimonio, sempre in un'ottica di continuità e omogeneità rispetto al proprio posseduto e alle proprie finalità istituzionali

### Articolo 2

Il Sistema Bibliotecario accetta donazioni da privati o enti, sempre senza alcun vincolo di conservazione

### Articolo 3

Tutto il materiale accettato rientra periodicamente nella valutazione di scarto delle raccolte (smusi)

### Articolo 4

Il Sistema Bibliotecario si riserva il diritto di selezionare le unità documentali offerte in donazione

### Articolo 5

Sono accettati solo ed esclusivamente documenti in ottimo stato di conservazione

### Articolo 6

Il materiale donato rimasto escluso dalla selezione, se non ritirato dal donante, potrà essere inviato ad altre biblioteche, o destinato al macero, senza alcun vincolo per il Sistema nei confronti del donante

### Articolo 7

Viene attivato il Registro dei donatori

### Articolo 8

Su richiesta del donante è possibile, ma non obbligatorio, essere inseriti nel Registro dei donatori

### Articolo 9

Nel caso di Fondi con particolari caratteristiche e/o di pregio, potranno essere stipulati accordi con il donante, stabilendo dettagliatamente le condizioni di conservazione e di fruibilità

### Articolo 10

Ove si necessiti, il Sistema provvede ad una selezione preventiva del materiale documentale da acquisire, restituendo al proprietario le unità bibliografiche non congrue con il patrimonio posseduto

### Articolo 11

Nel caso di donazioni di rilevante entità e/o di pregio, che si configurino come Fondi speciali, il Sistema provvederà a produrre gli Atti amministrativi relativi

### Articolo 12

Materiali documentali non tradizionali, quali archivi, multimediali, giochi, periodici e *non-Book materials* in genere, saranno accolti in dono qualora l'acquisizione risulti di interesse per la comunità

### Articolo 13

Può non essere accolta la donazione di collezioni incomplete di periodici e di altro materiale seriale

### Articolo 14

Il materiale oggetto di donazione che è stato acquisito dalla Biblioteca entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio e non potrà più essere reclamato dal donatore

## Allegato 3

# Linee guida per gli ILL-DD degli utenti

Premesso:

- che il prestito interbibliotecario (InterLibrary Loan, c.d. ILL) è, dal punto di vista normativo, trattato come un normale prestito esterno effettuato da una biblioteca pubblica a scopo di studio e ricerca;
- che nel caso del ILL il ricevente (o richiedente) il documento è un Istituto culturale che si fa tramite per un proprio utente regolarmente registrato;
- che il prestito è trattato come eccezione al diritto economico che spetta all'autore (DL n. 68/2003, Capo I, art. 9: nuovo art. 69 comma 1 del Capo V, tit. I, modificati della L 633/1941): *"Il prestito eseguito dalle biblioteche e discoteche dello Stato e degli enti pubblici, ai fini esclusivi di promozione culturale e studio personale, non è soggetto ad autorizzazione da parte del titolare del relativo diritto, al quale non è dovuta alcuna remunerazione"*.
- che la normativa vigente sul diritto d'autore (cfr. in particolare la Direttiva 2001/29 CE e il DL n. 68/2003), pur non prevedendo disposizioni specifiche sul servizio di Document Delivery (c.d. DD), ne rende possibile l'applicazione nelle biblioteche: (DL 68/2003, Capo I, art. 9: nuovi art. 68 e 68-bis del Capo V, tit. I, modificati della L 633/1941) *"la riproduzione di opere per uso personale è consentita nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità"*;
- che relativamente alla tecnica di riproduzione e di trasmissione della copia *"sono consentite riproduzioni effettuate mediante fotocopia, xerocopia o sistema analogo"* e sono consentiti *"atti di riproduzione temporanea transitori e accessori e parte integrante ed essenziale di un procedimento tecnologico, eseguiti all'unico scopo di consentire la trasmissione in rete tra terzi"*.

**sono predisposte le Linee guida**, volte a regolare le modalità per tutti gli utenti iscritti al Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Alassio di richiedere l'accesso al servizio ILL-DD per tramite della Biblioteca centrale di Sistema, secondo i seguenti articoli:

### Articolo 1

Ogni utente del Sistema bibliotecario ha facoltà di richiedere l'accesso al prestito interbibliotecario (c.d. ILL) e al Document Delivery (c.d. DD) di materiale documentale non in possesso del Sistema

### Articolo 2

Può usufruire del servizio ILL-DD ogni utente regolarmente iscritto da almeno 1 (un) mese ad una delle biblioteche del Sistema

### Articolo 3

L'art. 2 non si applica ai residenti nel Comune di Alassio che possono richiedere ILL-DD anche se non iscritti al momento della richiesta, a condizione che all'atto della richiesta effettuino regolare iscrizione presso una delle biblioteche del Sistema bibliotecario

### Articolo 4

Si considera limite annuale individuale la richiesta di non più di 5 (cinque) ILL-DD; oltre questo numero il Bibliotecario può non accettare la richiesta anche solo per eccedenza numerica da parte dello stesso utente

### Articolo 5

Gli utenti usufruiscono gratuitamente del servizio ILL-DD per quanto concerne la Biblioteca richiedente, ovvero il Sistema bibliotecario, ma potrebbero incorrere in spese imposte dalla Biblioteca inviante; di queste eventuali spese se ne deve fare totalmente carico l'utente richiedente il servizio

### Articolo 6

L'ILL, per restrizioni imposte dalla Biblioteca inviante, potrebbe essere disponibile in lettura solo nei locali del Sistema bibliotecario senza possibilità di esser portato a domicilio

Il DD può esser consegnato all'utente sempre e solo in modalità cartacea

### Articolo 7

Nessun ILL-DD costituisce vincolo di esser portato a termine. Tutti gli ILL-DD vengono registrati e archiviati

## Stato revisionale storico:

Revisione	Data	Descrizione	Paragrafo/i	Pagina/e	Stato
0	15/06/2021	1° emissione	Tutti	Tutte	Scaduto
0.1	Maggio 2024	Revisione sulla 1° emissione	Tutti	Tutte	Vigente