
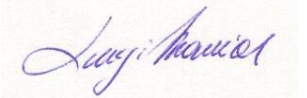


# Carta dei Servizi

Data	Versione	Approvazione
22.01.2008	01	
27.04.2019	02	

## **PREMESSA**

La Regione Autonoma della Sardegna considera le biblioteche delle istituzioni private come strumento fondamentale nella diffusione del libro e della cultura sul territorio. Per permettere la più ampia fruizione di questo patrimonio, è stata incentivata l'integrazione delle biblioteche private nei sistemi bibliotecari urbani e territoriali, con l'adeguamento dei servizi di pubblica lettura, accompagnati da uno sviluppo informatico e tecnologico specifico del settore.

La Regione sostiene finanziariamente le biblioteche private attraverso la concessione di contributi annuali per il loro funzionamento. La L.R. 14/2006, art. 21, comma 2, lettera g), trasferisce risorse agli enti locali per il funzionamento dei centri e delle istituzioni bibliografiche private di cui al comma 1 dell'articolo 36 del decreto del Presidente della Repubblica n. 348 del 1979. La Regione riconosce alle biblioteche private, convenzionate con enti pubblici, una funzione di pubblico servizio e, pertanto, concede loro dei contributi affinché possano garantire servizi adeguati ed efficienti, in linea con i migliori standard nazionali ed internazionali. I criteri di assegnazione dei contributi sono stati determinati con Delibera della Giunta Regionale n. 40/15 del 9 ottobre 2007.

La Biblioteca Gramsciana con deliberazione n. 36/12 del 2 agosto 1999 della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna e con determinazione n. 2768 del 14 settembre 1999 dell'Assessorato della Pubblica Istruzione, Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport, ai sensi dell'art.36 del D.P.R. 348 del 19 giugno 1979, è stata riconosciuta come istituzione meritevole di sostegno.

L'11 giugno 2005 la Biblioteca Gramsciana aderisce al Sistema Regionale SBN della Sardegna. Vengono nominati come referenti per le attività amministrative e tecnico scientifiche Giuseppe Andrea e Simona Manias, che parteciperanno ai corsi per la gestione del catalogo e dei servizi agli utenti.

Il 15 giugno 2006 la Biblioteca Gramsciana fa istanza alla Regione Autonoma della Sardegna, con esito positivo, per la realizzazione della catalogazione descrittiva degli estratti e del materiale multimediale della Biblioteca Gramsciana

Infine, il 24 febbraio 2010 la Nur, sottoscrive una convenzione con l'Unione dei Comuni Alta Marmilla, tuttora vigente, dove l'Ente riconosce la Biblioteca Gramsciana "quale struttura di grande rilevanza culturale".

L'ormai ultraventennale servizio all'utenza erogato dalla Biblioteca Gramsciana la colloca pienamente, al di là della titolarità del bene, come Servizio Pubblico a tutti gli effetti. Inoltre i requisiti richiesti dalla Regione Autonoma della Sardegna per le istituzioni private sono ampiamente superati, anche rispetto a quelli previsti per biblioteche pubbliche di Ente locale.

Alla luce di questi riscontri la nostra Carta dei Servizi, che ha carattere volontario, è esemplata su altre carte di biblioteche pubbliche e si ispira anche alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

## **LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA CARTA**

La "Carta dei Servizi" è lo strumento grazie al quale la Biblioteca Gramsciana, che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e

riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino – utente - consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi la Biblioteca Gramsciana si impegna, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del servizio offerto dalla Biblioteca Gramsciana e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

### **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio di Biblioteca e il suo accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

### **Legalità**

L'erogazione del servizio di Biblioteca s'ispira al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

### **Imparzialità**

La Biblioteca Gramsciana nell'erogazione del servizio ai propri utenti garantisce criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione del servizio.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione del servizio di Biblioteca avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Partecipazione**

La Biblioteca Gramsciana si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione del servizio di Biblioteca e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione del servizio stesso.



### **Efficacia ed efficienza**

La Biblioteca Gramsciana pone il massimo impegno affinché il servizio sia erogato in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

La Biblioteca Gramsciana assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità del personale ai fini del buon esito delle richieste dell'utenza, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Informazione**

La Biblioteca Gramsciana considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità del servizio di Biblioteca e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte degli utenti alla modalità di erogazione del servizio di Biblioteca. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio di Biblioteca, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### **CONOSCERE LA BIBLIOTECA GRAMSCIANA**

La Biblioteca Gramsciana è un servizio bibliotecario privato reso al pubblico gestito dalla Nur in forma diretta, composto da un'unica struttura. Destinatari del servizio sono, potenzialmente, tutte le tipologie di lettori; bambini, ragazzi e adulti di ogni età. La sede amministrativa è ad Ales in località Marraconi. In adesione ai principi del Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche, la Biblioteca Gramsciana sostiene il diritto di ogni cittadino ad accedere liberamente ed equamente alla cultura, alle idee e all'informazione, studiare ed aggiornarsi durante tutto l'arco della vita. Si propone come punto di riferimento delle diversità culturali, valorizza il patrimonio culturale della comunità e favorisce la partecipazione volontaria dei cittadini a sostegno delle sue attività.

### **GLI OBIETTIVI GENERALI**

Curare l'efficacia del servizio.  
Garantire la qualità del servizio.  
Garantire la partecipazione.  
Rilevare la soddisfazione.

### **Obiettivi da raggiungere:**

- svolgere con continuità la funzione informativa e culturale, proponendoci come soggetto attivo e strumento di democrazia ai fini dell'educazione permanente di tutti i cittadini;
- sviluppare, revisionare e organizzare le collezioni attraverso l'acquisto di novità librarie multimediali rese prontamente disponibili al pubblico;

Via San Sebastiano 4 > 09090 Villa Verde OR

[www.bibliotecagramsciana.it](http://www.bibliotecagramsciana.it) > e-mail [bibliotecagramsciana@libero.it](mailto:bibliotecagramsciana@libero.it)

- curare la conservazione, la valorizzazione la promozione delle nostre raccolte e di tutti gli altri beni culturali posseduti;
- assicurare la fruizione pubblica del materiale bibliografico e documentario e delle attrezzature e favorire la più ampia circolazione dei documenti nell'ambito dell'organizzazione bibliotecaria regionale, nazionale e internazionale. A tale fine la Biblioteca Gramsciana partecipa al servizio di prestito tra le biblioteche a livello nazionale;
- garantire la qualità del servizio offerto;
- garantire a tutti e senza alcuna discriminazione il libero ed equo accesso al servizio di consultazione dei documenti e dei cataloghi, di lettura e di prestito, favorendo altresì l'uso delle strutture e degli altri servizi esistenti;
- assicurare il raccordo e la cooperazione con le altre biblioteche e con le altre istituzioni culturali e scolastiche presenti sul territorio. A tale fine la Biblioteca delega la Biblioteca Gramsciana Onlus, in funzione di advocacy, per la realizzazione di tutte le attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario della Biblioteca
- nella partecipazione e nello sviluppo a sistemi informativi allo scopo di favorire la conoscenza e l'utilizzo del patrimonio librario e documentario, promuovendo anche il collegamento con le altre reti informative.

#### **ATTORI E COMPETENZE**

Il Servizio di Biblioteca Gramsciana è gestito direttamente dal personale altamente professionalizzato della Nur, avvalendosi eventualmente di soggetti esterni. L'allegato alla delibera della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna n. 40/15 del 9 ottobre 2007 (SEZIONE C – Centri ed istituzioni bibliografiche private. Criteri per l'erogazione dei contributi di cui alla L.R. 20 settembre 2006, n. 14, art. 21, comma 2, lett. G, pp.13-14), prevede per le biblioteche private come requisiti biblioteconomici minimi di ammissibilità, oltre ad una convenzione di servizio con un Ente o organismo pubblico; un orario di apertura dei servizi all'utenza di almeno 6 ore alla settimana dopo le ore 14.00; servizi o consultazione (anche non assistita) o prestito locale e interbibliotecario (almeno come biblioteca richiedente o tramite la biblioteca pubblica o il Sistema bibliotecario territoriale con cui sono formalizzati i rapporti); personale dotato di adeguata esperienza professionale; una linea telefonica abilitata alla fonia e al collegamento con la rete Internet. La Biblioteca Gramsciana in realtà risponde ai requisiti richiesti dalla Regione Autonoma della Sardegna alle biblioteche pubbliche di ente locale. Infatti ha: 1) una superficie disponibile di 101 m2 (fascia b per Comuni tra 1001 e 5000 abitanti; 2) un orario di apertura settimanale di 20 ore di cui 12 dopo le ore 14.00 (superiore alla fascia b per Comuni tra 3001 e 5000 abitanti); personale, nelle mansioni direttive, con certificazione professionale ai sensi della Legge n. 4/2013; una dotazione superiore ai 7.200 documenti (di oltre il doppio rispetto ai 3000 richiesti); acquisizioni documentarie annue superiori sempre al 50% dell'importo del contributo concesso.

#### **ORGANIZZAZIONE**

Il servizio di Biblioteca Gramsciana è organizzato in un'unica struttura bibliotecaria, mentre l'ufficio amministrativo ha una propria sede distaccata:

Via San Sebastiano 4 > 09090 Villa Verde OR

[www.bibliotecagramsciana.it](http://www.bibliotecagramsciana.it) > e-mail [bibliotecagramsciana@libero.it](mailto:bibliotecagramsciana@libero.it)

Biblioteca Gramsciana  
 Via San Sebastiano 4  
 Villa Verde OR  
 Tel. 349.3946245  
 Orari di apertura  
 Lunedì 8.30 – 12.30 / 15 – 19  
 Mercoledì 8.30 – 12.30 / 15 – 19  
 Giovedì 15 – 19

Ufficio amministrativo  
 Località Marraconi s.n.c.  
 Ales OR  
 Tel. 347.7289905

#### GLI STANDARD DI PRESTAZIONE GARANTITA

TITOLO	DESCRIZIONE	AZIONI
<b>Sedi, orari e caratteristiche delle collezioni</b>	Variazioni di orario o riguardanti i contatti sono comunicate con 10 giorni di anticipo sull'inizio della variazione	<b>Pubblicazione con almeno 10 gg. di anticipo.</b>
<b>Acquisto su suggerimento</b>	Comunicazione all'utente dell'accettazione o del rifiuto della richiesta. Il rifiuto deve essere correttamente motivato.	<b>Entro 15 gg.</b>
	L'utente la cui richiesta sia accettata ha diritto ad avere per primo in prestito il libro richiesto.	
<b>Periodici, giornali e riviste</b>	Tempi di estrazione dagli archivi e dall'emeroteca.	<b>Durante l'orario in cui il servizio è attivo: immediatamente: entro 10 minuti.</b>
	Gli orari di estrazione dall'emeroteca devono essere chiaramente indicati nei locali della biblioteca tramite apposita segnaletica e sul sito web.	
	Qualora il materiale non venga reperito la biblioteca attiva una procedura di ricerca capillare dando comunicazione all'utente circa il suo esito.	<b>Entro 7 gg.</b>
<b>Servizi di accesso (iscrizione)</b>	Iscrizione ai servizi e rilascio tessera di iscrizione. Non è mai consentita la comunicazione a terzi di dati personali rilasciati dall'utente e archiviati nel sistema per	<b>Immediatamente : entro 10 minuti.</b>

	consentire la gestione del servizio di prestito.	
<b>Letture e consultazione in sede</b>	L'estrazione dei libri non a scaffale aperto avviene immediatamente negli orari in cui il servizio è attivo. Se il servizio non è attivo il materiale viene reso disponibile entro 48h.	<b>Servizio di estrazione attivo: immediatamente: entro 10 minuti. Servizio non attivo: entro 48 h.</b>
	Nessun documento per la sola consultazione può essere prestato a domicilio	
	Se il documento non è disponibile per qualsiasi motivo (restauro, prestito a mostre, ecc) l'utente ha diritto ad essere informato sulle ragioni della mancata esibizione del materiale richiesto.	<b>Entro 48 h.</b>
	L'utente che consulta materiale per sola consultazione ha diritto ad un posto a sedere. Vengono indicati quanti sono i posti a sedere riservati alla consultazione di materiale non prestabile.	
<b>Prestito locale</b>	Prestito di libri e materiali documentari, proroghe dei periodi di prestito, prenotazioni.	<b>Immediatamente</b>
	Qualora il sistema informatico non sia funzionante il prestito viene comunque effettuato con procedure manuali. Proroghe e prenotazioni vengono rimandate al momento della riattivazione del sistema informatico.	
	Gli utenti hanno diritto ad essere informati dell'avvenuta sospensione al servizio di prestito.	
	Avviso all'utente di un libro prenotato divenuto disponibile.	<b>Immediatamente</b>
	L'utente può richiedere un sollecito qualora il libro prenotato sia in ritardo.	<b>Immediatamente</b>
<b>Ricerca dei libri a scaffale</b>	L'assistenza alla ricerca dei documenti collocati sugli scaffali non può essere rifiutata. Nel caso di situazioni contingenti che lo impediscano l'operatore può differirla	<b>Immediatamente Entro 48 h.</b>
	Qualora il documento non sia reperibile a scaffale l'utente può richiederne la prenotazione, cui seguirà una ricerca accurata da parte del personale della biblioteca dando comunicazione dell'esito all'utente.	<b>Entro 7 gg.</b>
<b>Piattaforma libri digitali</b>	Le informazioni e le iscrizioni alla piattaforma e-book per il prestito digitale e per la consultazione vengono effettuate in biblioteca.	<b>Immediatamente</b>
<b>Uso postazioni</b>	L'iscrizione per l'uso delle postazioni	<b>Immediatamente</b>

<b>informatiche (iscrizione)</b>	informatiche, personal computer o wi-fi è gratuita, le stampe sono a pagamento con il costo previsto dal tariffario. L'utilizzo del servizio è subordinato all'accettazione del regolamento esposto in ogni singola sede.	
<b>Prestito Interbibliotecario, Document Delivery</b>	Nel caso il libro (o le riproduzioni) non sia ancora arrivato dalla biblioteca prestante entro 10 gg. Dall'inoltro della richiesta, all'utente viene comunicato il ritardo o l'eventuale rifiuto della Biblioteca prestante.	<b>Entro 10 gg.</b>
<b>Richieste di ricerca effettuate in sede</b>	Le ricerche vengono effettuate immediatamente. La ricerca può essere differita in caso di richieste complesse e il suo esito comunicato all'utente tramite lo strumento di comunicazione con esso concordato.	<b>Immediatamente Entro 3 gg.</b>
<b>Ricerche on-line sul catalogo Opac</b>	L'utente ha diritto ad avere una breve istruzione sull'uso dei metodi di ricerca nel catalogo online per poter procedere autonomamente.	<b>Immediatamente</b>
	Nel caso, in qualsiasi momento, la Biblioteca non avesse una postazione informatica Opac dedicata all'accesso al Catalogo Opac, è tenuta a ripristinarla.	<b>Entro 7 gg.</b>

## COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

### Sito Web

Il sito web della Biblioteca Gramsciana <https://www.bibliotecagramsciana.it> fornisce informazioni dettagliate sui servizi, sulle variazioni di orario, sulle variazioni di espletamento dei servizi, e sugli eventi culturali promossi dalla Biblioteca Gramsciana Onlus.

### Comunicazione via e-mail

La comunicazione via e-mail è il canale privilegiato per il dialogo remoto. Richieste, domande, suggerimenti e altre comunicazioni attinenti ai servizi possono essere inoltrare alla e-mail della Biblioteca Gramsciana [bibliotecagramsciana@libero.it](mailto:bibliotecagramsciana@libero.it).

### Comunicazione 2.0 (Social Network, Blog)

La Biblioteca Gramsciana attiva le proprie comunicazioni anche attraverso strumenti web 2.0 quali i social network. La disponibilità di tali canali è comunicata sulla pagina web della Biblioteca. Attraverso tali strumenti è garantita la comunicazione di tutti gli eventi e dei servizi web based (pagina Facebook).





### **Informazioni in sede.**

Presso la sede della Biblioteca Gramsciana negli orari di apertura.

### **MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

#### **Servizi**

Prestito locale.

Accesso alla documentazione e alle collezioni cartacee (libri, periodici, giornali e riviste) e digitali (e-book, periodici digitali).

Lettura e consultazione in sede.

Prestito interbibliotecario e Document Delivery.

Servizi di riproduzione.

Servizi informativi.

Ricerche online sul catalogo OPAC.

Servizi di accesso ad Internet in sede su postazioni fisse e wi-fi.

Servizi per le scuole.

#### **MODULISTICA**

Iscrizione utenti adulti e minorenni.

Iscrizione Servizi Internet e iscrizione utenti minorenni.

Proposte di acquisto materiale documentario da parte dei lettori.

#### **LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

La "Soddisfazione dell'Utente", può essere definita come il rapporto tra la qualità percepita e la qualità attesa. Per effettuare le rilevazioni della soddisfazione degli Utenti verso i servizi offerti, la Biblioteca annualmente propone ai frequentatori appositi questionari di customer satisfaction; gli esiti dell'indagine sono pubblicati sul sito web <https://www.bibliotecagramsciana.it> entro 30 giorni dal termine dell'indagine.

#### **MODALITA' D'ISCRIZIONE AL SERVIZIO**

L'iscrizione alla Biblioteca Gramsciana è gratuita, richiede l'esibizione di un documento di identità valido ed è consentita a tutti i residenti in Italia. L'iscrizione è consentita anche a chi, pur non avendo residenza in Italia, ha la propria attività di studio e lavoro.

Gli utenti minorenni dovranno presentare una richiesta d'iscrizione compilata da uno dei genitori (o tutore), riportante i propri dati personali, ed esibire un documento d'identità del genitore stesso (o una fotocopia integrale).

Possono iscriversi alla Biblioteca Gramsciana le persone cui è stato concesso asilo politico dalla Questura.

Via San Sebastiano 4 > 09090 Villa Verde OR

[www.bibliotecagramsciana.it](http://www.bibliotecagramsciana.it) > e-mail [bibliotecagramsciana@libero.it](mailto:bibliotecagramsciana@libero.it)



### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Eventuali reclami sul servizio offerto dalla biblioteca Gramsciana dovranno essere inoltrati tramite e-mail all'indirizzo [bibliotecagramsciana@libero.it](mailto:bibliotecagramsciana@libero.it).

Il cittadino dovrà fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta che sarà fornita entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

### **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO**

- Regione Autonoma della Sardegna, L.R. 14/2006, art. 21, comma 2, lettera g);
- D.P.R. n. 348/1979, art. 36, c.1;
- Regione Autonoma della Sardegna, Delibera della Giunta Regionale n. 40/15 del 9 ottobre 2007 e allegato (SEZIONE C – Centri ed istituzioni bibliografiche private. Criteri per l'erogazione dei contributi di cui alla L.R. 20 settembre 2006, n. 14, art. 21, comma 2, lett. g);
- D.Lgs. 42/2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio" coordinato con le modifiche apportate dalla L. 110/2014 e dal D.L. 133/2014 convertito dalla L. 164/2014.
- L. 106/2014 (cosiddetto "Decreto Cultura") che convertiva il D.L. 83/2014 recante "Disposizioni urgenti per la tutela del patrimonio culturale, lo sviluppo della cultura e il rilancio del turismo" (con circolare dell'Agenzia delle Entrate 24/2014 sull'Art Bonus).

### **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI BIBLIOTECA GRAMSCIANA**

Approvato con deliberazione n. 1 della Nur del 10 novembre 1997. Il regolamento è consultabile dal sito web <https://www.bibliotecagramsciana.it/informazioni/regolamento/>