



**BIBLIOTECA PROVINCIALE
BRINDISI**

**BIBLIOTECA PROVINCIALE
BRINDISI**

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

È un patto fra Biblioteca ed utenti, che contiene impegni reciproci e regole trasparenti.

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PROVINCIALE DI BRINDISI

La Carta dei Servizi della Biblioteca provinciale di Brindisi è uno strumento fondamentale con il quale la Biblioteca:

presenta tutti i suoi servizi;

dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere anno per anno, sulla base delle risorse e dell'organizzazione disponibili;

descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti;

definisce le finalità essenziali;

regola i rapporti fra Servizio ed utenti;

stabilisce un patto in cui il Servizio dichiara le prestazioni offerte, il loro livello qualitativo, le modalità di fruizione, i tempi di risposta e le forme di controllo messe a disposizione dell'utenza.

1. VALIDITÀ E STRUTTURA

1.1 DURATA

Poichè la Biblioteca si pone come obiettivo il continuo miglioramento dei servizi forniti, la Carta dei Servizi sarà uno strumento dinamico da adeguare ogniqualvolta mutino le condizioni di erogazione e fruizione dei servizi. I miglioramenti conseguiti diverranno i nuovi standard di riferimento.

1.2 STRUTTURA

La Carta dei servizi è composta da due parti:

1. una parte storico descrittiva in cui si tracciano l'evoluzione dei servizi e le modalità attuali di fruizione dei servizi nonché una descrizione fisica dei luoghi della Biblioteca;

2. una parte variabile composta da schede che riportano gli obiettivi dei singoli servizi e che possono variare ogni anno.

Gli obiettivi dei singoli servizi riportano:

- gli standard di prestazione del servizio ed i relativi valori di miglioramento;
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti;
- i progetti per l'anno in corso;

1.3 FINALITÀ E MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca provinciale di Brindisi è un servizio gestito dalla Provincia in forma diretta per la realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione gratuita della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e per lo sviluppo della cultura della democrazia.

1.4 UN PÒ DI STORIA

Le prime iniziative per realizzare a Brindisi una biblioteca pubblica di ente locale risalgono al 1870 come attestato dal carteggio tra la Deputazione Provinciale di Terra d'Otranto ed il municipio di Brindisi.

Ma è solo nel 1930 che la neonata Provincia di Brindisi, con delibera n. 20 adottata dal Rettorato il 25 febbraio, decide di istituire una biblioteca di ente locale.

Vicende legate ai rapporti con il comune capoluogo per la cessione del suolo su cui doveva sorgere la nuova struttura, rinviano la realizzazione di un progetto globale di sede, servizi e dotazione libraria, ma non fanno venir meno la concreta volontà della Provincia di metterlo in atto.

La Biblioteca apre al pubblico nel 1933 il Rettorato ed è ubicata nei locali attigui al Laboratorio di Igiene e Profilassi siti al piano terra del palazzo sede del Rettorato.

Subito dopo il periodo bellico, la Provincia torna sul suo progetto e nel 1950 approva la spesa complessiva per la compravendita del suolo sul quale verrà realizzata la prima apposita sede della Biblioteca Provinciale di Brindisi in Piazza Duomo, attuale sede del Museo Archeologico Provinciale.

Sempre nel 1950 contestualmente all'acquisto del suolo, la Provincia approva il regolamento di fruizione dei servizi, la dotazione organica e le spese per gli arredi e l'incremento della dotazione libraria, pari all'epoca a 10.000 volumi.

Nel trentennio successivo, il patrimonio librario raggiunge la consistenza di circa 50.000 volumi, a testimonianza del costante interesse riservato all'istituzione. La nuova biblioteca non dimentica, però, la sua vocazione territoriale ed assume l'iniziativa, d'intesa con il Ministero della Pubblica Istruzione, di estendere in tutti i comuni della provincia, un servizio di promozione e di incentivo, denominato "**RETE PROVINCIALE DEI POSTI DI PRESTITO**". In pratica, la Biblioteca Provinciale fornisce ai comuni interessati all'iniziativa e che hanno messo a disposizione un apposito locale, un numero di volumi che vengono periodicamente rinnovati. L'iniziativa intrapresa, altamente positiva se considerata come servizio immediato ad utenti decentrati e privi di strutture bibliotecarie, ha il grande merito di rappresentare la spinta iniziale per la nascita di una biblioteca in ogni comune. Nello stesso periodo, la Biblioteca Provinciale istituisce anche un servizio di fonoteca musicale e linguistica.

La Provincia di Brindisi, date le alte percentuali di frequenza giornaliera, decide di realizzare una nuova apposita sede per consentire una fruizione più comoda all'utenza. Il concorso di idee per la realizzazione della nuova struttura è vinto dal progetto presentato dall'architetto Enrico Nespega di Roma.

Il trasferimento nella nuova sede che si estende su 3 piani per un totale di 5.300 mq è effettuato nel 1983, ma solo nel 1985, dopo le necessarie assunzioni di personale, la Biblioteca riaprirà al pubblico tutti i servizi.

Brindisi può finalmente contare su una struttura ampia, moderna e confortevole, quale risposta al fabbisogno di informazione e cultura nell'unica provincia pugliese priva di strutture universitarie.

Dal 1985 in poi, la biblioteca esalta il suo ruolo territoriale con una serie di iniziative, anche originali, che la pongono all'attenzione nazionale e tra le quali le più significative sono le seguenti:

1) Promuovere e favorire, sostenendo le spese di impianto, la cooperazione tra le biblioteche pubbliche e private del territorio mediante la costituzione di un "Sistema Bibliotecario Provinciale" (SBP), basato sull'adesione dei comuni e degli enti proprietari di biblioteche e sull'uso dell'informatica e della telematica oggi aderiscono al SBP ;

2) Diventare il primo polo pugliese del "Servizio Bibliotecario Nazionale" e nel 1991, unica provincia d'Italia ad aver ottenuto la deroga, aderisce al Protocollo Stato-Regione ed entra a far parte del SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale), diventando uno dei primi "Poli" nell'Italia Meridionale ed unico in Puglia.

Sono gli anni in cui le statistiche UPI pongono la Provincia di Brindisi ai primi posti per investimenti nel settore della cultura.

Sin dal 1991 quindi la gestione bibliografica in rete è stata assicurata tramite software certificati dal competente Ministero.

Nel 1992, vengono consegnate la torre libraria e la Biblioteca Ragazzi.

La torre libraria è un edificio di 3 piani che ospita i magazzini.

Nel 1993 vede l'apertura della sezione ragazzi adeguata per arredi, per suppellettili, per patrimonio librario alle esigenze dei giovani e dei giovanissimi utenti.

Nel 1995 arriva a compimento anche la messa in rete delle biblioteche comunali, pubbliche e private, aderenti al sistema territoriale, dando così vita ad un catalogo territoriale integrato.

Nell'anno 2002 la Biblioteca provinciale di Brindisi risulta essere, dalle statiche effettuate dal Ministero, la Biblioteca più produttiva d'Italia per mole di dati immessi nel circuito nazionale di Indice SBN.

Forte di tale primato si afferma con maggior vigore il ruolo trainante e centrale che la Biblioteca di Brindisi ha assunto nell'ambito territoriale di tutto il Salento. Chiedono infatti di entrare a far parte del Polo di Brindisi la Provincia di Lecce, sia con la Biblioteca provinciale Bernardini che con le biblioteche comunali del territorio leccese, il Comune di Taranto con la Biblioteca Civica Acclavio nonché varie biblioteche dei comuni del territorio jonico.

Dal 2004 il software di gestione viene adeguato alle nuove esigenze e così per l'utente diviene possibile consultare, con un'unica query, il patrimonio di tutte le biblioteche afferenti al Polo di Brindisi che conta ben 80 biblioteche.

Nel 2005 è stata avviata, tramite finanziamenti CIPE, la digitalizzazione di periodici storici ed è stata costituita, presso locali preventivamente adeguati a norma e specificatamente arredati con scaffalature mobili compattabili, l'emeroteca del Sistema Bibliotecario provinciale che raccoglie le pubblicazioni periodiche delle Biblioteche aderenti al Sistema.

Dal 1993 al 2010, previa convenzione con le Università di Lecce e di Bari, la Biblioteca ha ospitato lo Sportello Decentrato delle Segreterie di detti atenei, fornendo agli studenti stampati, modulistiche ma anche informazioni e certificati, utilizzando appositi terminali collegati ai centri e l'elaborazione dati delle due università.

Il servizio ha fatto registrare un utenza molto alta e, anche se esula dalle tipiche attività di biblioteca, andrebbe senz'altro ripristinato atteso che la biblioteca stessa, in una ottica moderna, va vista anche come centro di documentazione territoriale ed erogatore di servizi polivalenti.

Nel 2011, a seguito del riordino dei Poli operato dalla Regione Puglia, si sono distaccate dal Polo di Brindisi, le biblioteche del territorio leccese, ma nonostante ciò nell'anno 2012 la pagina web della ricerca documenti è stata visitata da 1.128.136 utenti.

Nel maggio 2012 l'offerta on-line si arricchisce delle possibilità offerte dal nuovo portale delle Biblioteche Sebina You che, strutturato con le modalità del *collaborative web* (web 2.0), in soli 4 mesi di effettivo esercizio ha realizzato 2.000 contatti.

Dal dicembre 2012 è inoltre disponibile gratuitamente, su *Apple store* o su *Android market*, l'app *BiblioBrindisi* che consente di fruire in *mobile* di tutti i servizi on line attivi e la geolocalizzazione per individuare la Biblioteca più vicina che possiede il documento di interesse.

Nell'agosto 2013 l'offerta tecnologica si amplia con l'adesione a Rete Indaco, un servizio di *digital asset*, che consente all'utente iscritto di leggere quotidiani, riviste, ascoltare musica, vedere film, leggere e prendere in prestito *e-book* e molto altro ancora.

Oggi Brindisi può finalmente contare su una struttura ampia, moderna e confortevole, quale risposta al fabbisogno di informazione e cultura nell'unica provincia pugliese priva di strutture universitarie. Una struttura che, situata centralmente all'interno della città di Brindisi, in Viale Commenda, è oggi dotata di un ampio parcheggio circostante, caratterizzata da vasti spazi riservati al pubblico, tra i quali la zona reception, le sale di lettura distribuite su diversi livelli, una sala destinata ai ragazzi della scuola dell'obbligo, un auditorium con una capienza di circa n.160 posti a sedere, una torre libraria con una capienza complessiva di circa 200.000 volumi, locali collaterali per la Mediateca, Archivio Storico, Amministrazione, Catalogazione ed Emeroteca. Catastalmente l'area risulta definita nel NCU al Fg. 54, mappale 457, di proprietà provinciale. L'intera superficie, di circa complessivi mq. 5.300 è così distribuita:

➤ superficie destinata al pubblico	mq. 3.365
➤ sezione ragazzi	mq. 240
➤ sezione periodici	mq. 135
➤ sezione multimediale	mq. 205
➤ auditorium	mq. 255
➤ sala riunioni	mq. 140

ed ancora:

➤ numero locali	32
➤ numero locali al pubblico	12
➤ tavoli lettura	65
➤ posti a sedere lettura	235
➤ pc totali	30
➤ punti lan	72

Nell'anno 2012 la Biblioteca Provinciale ha fatto registrare, nonostante le difficoltà operative, considerevoli presenze da parte dell'utenza, anche se molto lontane da quelle relative agli anni precedenti.

STATISTICA ANNO 2012

Apertura al pubblico	n.238 gg. per un totale di n.2.070 ore
Utenti complessivi	n.22.490
Lecture in sede	n.22.490
Prestiti locali	n.3.341
Prestiti interbibliotecari	n.1.262
Consultazione Emeroteca	n.1.067
Utilizzo Auditorium	n.68 manifestazioni
Visite guidate	n.4

1.6 **PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA**

Il patrimonio librario della Biblioteca Provinciale, che negli anni '50 ammontava a circa 10.000 volumi, oggi, dal catalogato in Indice 2012 ammonta a circa 102.000 volumi.

La raccolta comprende libri a stampa antichi e moderni, audiovisivi e risorse elettroniche, ed abbraccia tutte le discipline.

Questa ricchezza fa della Biblioteca Provinciale la più importante della provincia, nonché l'unica che possa documentare, nella sua interezza, lo svolgersi della vita culturale dell'intera provincia di Brindisi e non solo.

2 I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi si ispira ai principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica e che sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

2.1 UGUAGLIANZA

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali.

I servizi sono in primo luogo e prioritariamente rivolti a tutti i cittadini residenti in provincia di Brindisi ma anche, con le limitazioni e le modalità previste dal Regolamento, a ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.2 IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

2.3 ACCESSIBILITÀ

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Biblioteca osserva orari coordinati con altre strutture bibliotecarie nel territorio di Brindisi.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche nelle sue singole sedi.

2.4 DIRITTO DI SCELTA

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

2.5 PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca possono essere anche autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

2.6 EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità promessi. Il livello di soddisfazione dell'utenza viene monitorato al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti.

2.7 PRIVACY

I dati personali degli iscritti al servizio prestito vengono trattati nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della *privacy*. La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.8 RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge Regionale n.22 del 17.04.1979: "Norme in materia di biblioteche di Enti Locali e di Enti ed Istituzioni di interesse locale";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 –"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994);
- Decr. Lgs. 19 settembre 1994 – n. 626 –"Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro";

- Comunicato di Leuven dell'agosto 1998;
- D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 – Capo III – Art. 11 –“Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi”;
- Legge n.248 del 18.08.2000 – “Nuove norme di tutela del diritto d’autore”;
- D.P.R. 28/12/2000 n. 445 - “Testo unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;
- Legge n.150/2000 relativa alla “disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge n.328/2000: “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali”, la quale prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una carta dei servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
- D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- Codice dei beni culturali e del paesaggio, approvato con D.Lgs. del 22.01.2004, n.42;
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica - 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Direttiva 20 dicembre 2006 del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione “Per una Pubblica Amministrazione di qualità”;
- Legge finanziaria del 2008: l’art. 2, comma 461, prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta di qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni;
- D.Lgs. 14.03.2013, n.33 che disciplina l’obbligo di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Pubblica Amministrazione.

3. I SERVIZI ALL’UTENZA

Possono essere suddivisi in quattro macrocategorie:

Servizi di base	Consultazione in sede
	Servizio di prestito
	Servizio di prestito interbibliotecario
	Servizio di riproduzione, anche

	digitale, dei documenti
	Assistenza all'uso del catalogo elettronico
	Servizi online
Servizi di studio e ricerca	Individuazione e reperimento delle informazioni e dei documenti non posseduti e necessari allo studio
	Servizi di informazione bibliografica e documentaria (<i>reference</i> in sede e <i>online</i>)
	Servizi telematici e multimediali
Servizi di conservazione e valorizzazione del patrimonio documentale	Conservazione dei materiali cartacei conferiti dalle Biblioteche del SBP
	Valorizzazione dei documenti bibliografici relativi al territorio della provincia
Servizi per particolari gruppi di utenti	Promozione alla lettura
	Visite guidate
	Servizi Mediateca
	Auditorium

Per favorire la circolazione dell'informazione la Biblioteca dispone di un catalogo elettronico collettivo delle biblioteche aderenti al SBP che, aggiornato in tempo reale, è consultabile presso la sede, via Internet o in *mobile*. Il Catalogo unico delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario provinciale di Brindisi comprende ca. 500.000 record con continuo recupero del pregresso.

3.1 SERVIZI BIBLIOTECARI DI BASE

3.1.1 LA CONSULTAZIONE IN SEDE

La consultazione in sede è libera e gratuita per tutti i materiali posseduti.

Per le opere di consultazione generale (dizionari, enciclopedie) collocate in scaffale aperto l'utente può accedere direttamente allo scaffale e prelevare l'opera che intende consultare.

Le opere rare o di pregio possono essere consultate da coloro che abbiano compiuto il 18° anno di età previa presentazione di una richiesta scritta da cui si evincano sia la motivazione che la finalità della richiesta, e di un documento d'identità che verrà restituito solo dopo la riconsegna e l'accertamento dell'integrità del testo.

La consultazione delle riviste e dei giornali avviene esclusivamente nella sala Emeroteca.

Per avere in lettura o in prestito le opere collocate nei magazzini interni, si deve compilare un'apposita scheda di richiesta. Il materiale richiesto è immediatamente disponibile.

Per i quotidiani antecedenti il 2005, allocati in magazzini esterni alla struttura, la disponibilità è assicurata dal giorno successivo alla data di richiesta per un massimo di 1 quadrimestre al giorno.

3.1.2 IL SERVIZIO DI PRESTITO

Il servizio di prestito è libero e gratuito ed è assicurato a tutti i cittadini residenti in provincia di Brindisi.

Possono usufruire del servizio anche cittadini residenti fuori della provincia ma che vi abbiano continuativa attività di studio o lavoro o un domicilio, sottoscrivendo un modulo in cui autocertifichino il possesso delle condizioni soggettive richieste, purché siano residenti nei paesi dell'Unione europea. Sono ammessi al prestito domiciliare anche i cittadini extracomunitari domiciliati in uno dei Comuni del brindisino.

E' soggetto ad una preventiva iscrizione alla Biblioteca. L'iscrizione non ha limite di età, per l'iscrizione dei lettori che non abbiano ancora compiuto 16 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci.

L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido, senza alcun onere.

L'iscrizione è valida per tutte le biblioteche del Polo di Brindisi e può essere effettuata, in forma di preregistrazione, perfezionabile presso una delle biblioteche, anche *on-line*.

La maggior parte del patrimonio è ammessa al prestito. Di norma possono essere presi in prestito 2 testi (fino ad un massimo di 4 volumi).

Sono previste forme speciali di prestito breve delle opere di consultazione per documentate esigenze di lavoro o studio nei giorni di chiusura della Biblioteca

come il fine settimana, in occasione di giorni festivi, nella settimana prima e dopo ferragosto e durante la notte.

In occasione di esami o concorsi possono essere presi in prestito per 24 ore vocabolari, codici ed opere simili.

La durata del prestito è di 20 giorni per i documenti a stampa e può essere prorogata per altri 20 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

Sono escluse dal prestito domiciliare le opere di consultazione, i periodici, le tesi di laurea, le edizioni anteriori al 1950, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione, gli esemplari d'obbligo.

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

Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

In caso di ritardata restituzione e/o proroga viene applicata una penale pari a 0,05 €.

In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, la restituzione viene sollecitata tramite lettera per tre volte successive. Al terzo avviso segue una diffida legale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. La riammissione al servizio è comunque subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito.

Su richiesta il personale della Biblioteca effettua prenotazioni per libri in prestito. I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico.

3.1.3 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

La Biblioteca assicura ai propri iscritti il prestito interbibliotecario di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali ed internazionali. Le richieste vanno inoltrate al banco Prestiti. La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta dell'opera sono gratuite.

L'utente è tenuto a rimborsare le spese imposte dalla biblioteca prestante e le spese di rispedizione. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente. La Biblioteca fornisce gratuitamente in prestito monografie, fotocopie o copie digitali di articoli delle proprie collezioni a biblioteche italiane ed estere che ne facciano richiesta e che si impegnino alla reciprocità.

3.1.4 RIPRODUZIONE DOCUMENTI

Durante l'orario di apertura al pubblico è possibile riprodurre in fotocopia, o in digitale, i documenti di proprietà della Biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore. Il servizio riproduzione è un servizio a pagamento (per i costi vedere la scheda "servizi a domanda individuale").

Non è consentita la riproduzione di manoscritti, opere rare e di pregio, libri antichi, materiali danneggiati, periodici rilegati nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi. Per i periodici o altri materiali rari o di pregio, dei quali esista copia digitale, possono essere eseguite stampe.

Allo scopo di assolvere ad uno dei compiti più importanti della Biblioteca, cioè la conservazione di documenti che rappresentano la memoria storica della comunità, sono stati avviati, per favorirne la consultazione e garantire la conservazione degli originali, la digitalizzazione dei periodici storici di interesse locale consultabili direttamente dal portale del Sistema Bibliotecario.

Sono stati digitalizzati, oltre ad altri periodici i seguenti materiali di interesse storico locale:

❖ ARCHIVIO STORICO PUGLIESE	n° 1031 titoli e file
❖ RINASCENZA SALENTINA	n° 274 titoli e file
❖ IAPIGIA	n° 72 titoli e file
❖ RICERCHE E STUDI	
❖ "MUSEO ARCHEOLOGICO PROVINCIALE"	n° 75 titoli e file
❖ STUDI SALENTINI	n° 499 titoli e file
❖ BRUNDISII RES	n° 78 titoli e file

3.1.5 ASSISTENZA ALL'USO DEL CATALOGO ELETTRONICO

Nella sede della biblioteca, sarà possibile ricevere assistenza, in modo del tutto gratuito, per l'utilizzo dei cataloghi online.

I servizi online offerti a tutti sono:

Consultazione cataloghi

Per la consultazione di quotidiani antecedenti il 2005: richiesta via e-mail ad emeroteca@provincia.brindisi.it

Lettura dei periodici di interesse storico locale digitalizzati

3.1.6 SERVIZI ONLINE

Gli utenti iscritti alla Biblioteca possono inoltre usufruire, in modo del tutto autonomo, via WEB attraverso il portale Sebina You dei seguenti servizi:

- prorogare opere prese in prestito (sempre che non siano già prenotate da un altro utente);
- prenotare libri o cancellare la prenotazione;
- proporre l'acquisto di un'opera;
- verificare la storia dei prestiti;
- controllare le scadenze;
- spedire via e-mail il risultato delle ricerche;
- vedere i nuovi acquisti del mese;
- chiedere informazioni (Chiedilo in biblioteca);
- sfogliare ogni mese le proposte di lettura (Nuove accessioni);
- compilare liste di lettura e bibliografie da tenere riservate o condividere con altri utenti del portale o su Facebook;
- leggere i maggiori quotidiani italiani e stranieri;
- ascoltare e scaricare musica, filmati; serie televisive; *e-book* a circolazione libera;
- avere accesso a collezioni digitali, dizionari, corsi di lingua straniera, banche dati normative e giurisprudenziali;

3.2 SERVIZI BIBLIOTECARI DI STUDIO E RICERCA

3.2.1 INDIVIDUAZIONE E REPERIMENTO DELLE INFORMAZIONI E DEI DOCUMENTI NON POSSEDUTI E NECESSARI ALLO STUDIO

La Biblioteca offre gratuitamente agli utenti un servizio di informazione e consulenza bibliografica relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche delle biblioteche della Provincia di Brindisi e delle principali biblioteche pubbliche italiane e straniere.

3.2.2 REFERENCE IN SEDE ED ONLINE

Alla postazione di *reference* è disponibile un bibliotecario per un'assistenza specialistica. Per ricerche più complesse ed estese è possibile prenotare una

consulenza individuale con i bibliotecari. Il colloquio approfondito è raccomandato per tesi o esami universitari, per ricerche di storia locale, compilazione di bibliografie, individuazione di testi rari ecc.

La Biblioteca offre il servizio di informazione e consulenza anche in *help desk* telefonico (solo per domande precise, che richiedano risposte e ricerche rapide), via fax e online, tramite il servizio "Chiedilo in Biblioteca!"

3.2.3 SERVIZI BIBLIOTECARI DI CONSERVAZIONE

La Biblioteca è sede di conservazione, oltre che del proprio patrimonio documentario cartaceo, delle testate costituenti l'Emeroteca del Sistema Bibliotecario provinciale presso la quale sono confluite per essere accorpate in un'unica, ampia raccolta le testate giornalistiche, in particolar modo quotidiani, possedute dalle Biblioteche aderenti al SBP.

Il materiale cartaceo è conservato, secondo le più moderne tecnologie, sottovuoto e dopo adeguata disinfestazione in regime di anossia.

3.2.4 PROMOZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE LOCALE

La massiva digitalizzazione dei periodici di interesse storico locale eseguita nel 2005-2007 ha consentito la veicolazione, via Internet delle informazioni sulla storia e le tipicità del territorio.

Gli articoli così digitalizzati risultano indicizzati, tramite OCR, da Google.

3.3 SERVIZI BIBLIOTECARI RIVOLTI A GRUPPI PARTICOLARI DI UTENTI

3.3.1 PROMOZIONE ALLA LETTURA

Sin dal 1993 è istituita la Sezione Ragazzi che annualmente incrementa il patrimonio destinato agli utenti più giovani. La sezione, il cui spazio fisico è solo virtualmente separato per gruppi d'età, ospita l'area racconto per i piccolissimi, l'area ricerche e l'area narrativa. Tutti gli spazi sono "a vista" ed allestiti con pubblicazioni adatte alle varie età, così da invogliare i giovani ad "usare" dapprima l'oggetto libro per poi arrivare alla lettura dei contenuti.

Per i ragazzi è attivo l'OPAC Ragazzi un sistema facilitato e appositamente studiato per rendere agevole ed amicale la ricerca nei cataloghi elettronici

3.3.2 VISITE GUIDATE

La Biblioteca offre, su prenotazione, visite guidate per scolaresche o gruppi.

3.3.3 SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

Tipologia bene	Prezzo	Quantita'
Penale ritardata restituzione opere	€. 0,05	Al giorno di ritardo
Prestito interbibliotecario	tariffe per la biblioteca richiedente + €. 3,62 pari alla tariffa postale di ripsedizione	1 monografia
Masterizzazione fino a 5 file (incluso Cd-Rom)	€ 3,50	1
Scansione di documenti di testo con correzione del testo	€ 0,80	1 foglio
Scansione di immagini, grafici, ecc.	€ 0,50	1
Fotoriproduzione A4	€. 0,05	1
Fotoriproduzione A3	€. 0,10	1
Stampa da internet o patrimonio digitale	€. 0,10 A4 b/n €. 0,50 A4 colore €. 0,30 A3 b/n €. 0.70 A3 colore	1 foglio 1 foglio 1 foglio 1 foglio

3.4. AUDITORIUM

Progettato per le manifestazioni culturali e musicali organizzate e patrocinate dalla Provincia di Brindisi, l'auditorium è diventato la struttura più ambita per congressi e manifestazioni varie, anche perché dispone di tecnologie avanzate per la diffusione e la registrazione di suoni ed immagini.

L'utilizzo è disciplinato da regolamenti interni all'Ente, mentre la parte logistico-funzionale è di completa competenza della Biblioteca.

4 GLI OBIETTIVI DELLA BIBLIOTECA

Le biblioteche svolgono una funzione fondamentale all'interno di una società libera, garantendo a tutti i cittadini accesso alle informazioni, opportunità di crescita culturale e di formazione e aggiornamento professionale, ma anche momenti di svago.

La Biblioteca provinciale assomma le due competenze di biblioteca di conservazione e studio, soprattutto del patrimonio culturale locale, e di «public library», ovvero di biblioteca di pubblica lettura, rivolta a categorie di utenti più ampie possibile.

Gli obiettivi	Come saranno realizzati
Il miglioramento dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> •Garantendo fasce di apertura al pubblico sempre più ampie e funzionali, mantenendo e se possibile migliorando gli standard attuali •Perseguendo una costante azione di formazione del personale, sia sul piano relazionale, sia nei settori più specifici.
Il miglioramento della fruibilità delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> •Destinando adeguate risorse per la qualità del patrimonio della Biblioteca •Incrementando il patrimonio librario incentivando l'istituto della donazione •Costante aggiornamento del catalogo on-line, con l'inserimento delle nuove acquisizioni •Ammodernamento e sviluppo delle tecnologie multimediali ed informative •Potenziamento delle postazioni Internet
La garanzia di accesso per tutti i cittadini, senza forme di	•Garantendo l'accesso alla Biblioteca a tutti, senza alcuna discriminazione di

discriminazione	sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; •Operando scelte pluraliste nella selezione dei materiali ed offrendo nei confronti delle persone diversamente abili e, ove non fosse possibile abbattere immediatamente le barriere architettoniche, servizi alternativi
La promozione della lettura	•Organizzando incontri, eventi e occasioni per far conoscere ai cittadini adulti e giovani le biblioteche; •Offrendo momenti di approfondimento culturale

5 IMPEGNI E GARANZIE

5.1 GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca ha individuato alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte siano di qualità.

Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile.

I cittadini possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto offerto dalla Biblioteca.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e la Biblioteca, esaminato il reclamo, provvede all'indennizzo se previsto.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevedono le seguenti forme di indennizzo, tra cui i cittadini possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

- 1 CD-ROM o *e-book*;
- bonus per n. 50 fotocopie gratuite;
- fornitura di un servizio integrativo o personalizzato (ad es. *reference ad hoc*);

Nelle seguenti tabelle si riportano le attività svolte dalla Biblioteca, con i relativi standard garantiti.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Apertura

245 giorni di apertura all'anno,

2.200 ore di apertura al pubblico all'anno

Attività/ Prodotto	Descrizione dello standard	Valore Previsto	Indennizzo
Servizi al pubblico			
Puntualità del servizio			
Iscrizione	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 10 minuti	si
Consultazione	Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Max 5 minuti	
Prestito	Intervallo d'attesa per il prestito	Immediatamente	
Prenotazioni	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: on-line direttamente dal catalogo	Immediatamente	
	Intervallo d'attesa per la	Immediatamente	

	conferma della te prenotazione: di presenza		
	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	immediatamen te	
Proroga	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: on-line direttamente dal catalogo	immediatamen te	
	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: via e-mail	30'	
	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: di presenza	immediatamen te	
	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: via telefono	immediatamen te	
Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Intervallo d'attesa per la conferma della disponibilità: on-line direttamente dal catalogo	immediatamen te	
	Intervallo d'attesa per la conferma della disponibilità: via e-mail	30'	
	Intervallo d'attesa per la conferma della disponibilità: di presenza	immediatamen te	
	Intervallo d'attesa per la conferma della disponibilità: via telefono	immediatamen te	

Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	immediatamente	
Servizio di reference <i>on-line</i>	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta	1 giorno	
Visite guidate	organizzazione	1 settimana	
Consultazione periodici successivi al 2005	Intervallo di attesa tra la richiesta e la consegna	Massimo 5 minuti	
Consultazione periodici precedenti al 2005	Intervallo di attesa tra la richiesta e la consegna	24 ore	
Consultazione leggi e sentenze	Intervallo di attesa tra la richiesta e la consegna	immediatamente	
Tempi di risposta alla ricezione di un reclamo		8 giorni	
Disponibilità e continuità del servizio			
Ore settimanali di apertura al Pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico	45 ore	
Servizi telematici	Possibilità di prenotare, prorogare on-line	si	
Capacità di risposta/empatia			
Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Si effettuabile anche online	Percentuale di accoglimento 85%, il resto può

			essere soddisfatto con il prestito interbibliotecario
Tangibilità			
Strumenti di attenzione tangibile nei confronti dell'utente	Questionario soddisfazione	di	
Adeguatezza o pertinenza			
Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio 1% in più rispetto all'anno precedente		
Incremento catalogo online	Record nuovi creati annualmente		
Portale web	Aggiornamento pagine		

6 I RAPPORTI CON I CITTADINI

6.1 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO

L'ascolto dei cittadini e degli utenti del Servizio bibliotecario, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Biblioteca ha infatti istituito diverse forme di ascolto del cittadino-utente:

1. rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;

2. analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Biblioteca;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

6.2 LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEI CITTADINI

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

6.3 SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Biblioteca è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il motivo del reclamo;
- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

Reclami e suggerimenti possono essere presentati presso:

- la direzione della Biblioteca

Il reclamo può essere inoltrato anche via posta elettronica al seguente indirizzo mail: biblioteca@provincia.brindisi.it.

Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica e stabilendo un ulteriore termine.

6.4 DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della Comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- non arrecare danno al patrimonio librario e agli arredi;
- essere cortese e corretto.

7 INFORMAZIONI UTILI

7.1 COSA FARE PER?

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più comuni che vengono poste alla Biblioteca.

COSA POSSO FARE IN BIBLIOTECA?

- Puoi leggere e prendere in prestito libri, film in vhs e dvd, cd-rom e cd musicali;
- puoi leggere o sfogliare diversi quotidiani italiani e numerose riviste;
- puoi chiedere informazioni per necessità pratiche e di studio, oppure per semplice curiosità;

- puoi interrogare banche dati;
- puoi cercare informazioni sui cataloghi di altre biblioteche;
- puoi proporre l'acquisto di un libro, di un periodico, di un video o di un cd.
- puoi proporre usufruire dei servizi di Mediateca.
- puoi, a richiesta, disporre dell'utilizzo dell'Auditorium.

COME MI ISCRIVO?

- Con un documento valido, senza alcun onere, se sei maggiorenne e residente nella provincia di Brindisi.

Per i minorenni è necessaria inoltre l'autorizzazione scritta di un genitore.

- Se ti trovi in una situazione disabilità o degenza puoi delegare per iscritto una persona

di tua fiducia a recarsi in biblioteca, con i tuoi documenti.

- Se lavori o studi in provincia di Brindisi, ma non sei residente, puoi autocertificare la tua

condizione di lavoratore e/o studente.

- Se sei un cittadino non comunitario devi essere in regola con il permesso di soggiorno

QUANTI LIBRI POSSO PRENDERE IN PRESTITO E PER QUANTO TEMPO?

Puoi prendere in prestito 2 testi (fino ad un massimo di 4 volumi)

Il prestito ha durata di 20 giorni per libri e può essere prorogato per altri 20 giorni, a condizione che

l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

Il rinnovo del prestito può essere richiesto di persona allo sportello del prestito, telefonicamente o

via web.

I periodici e le opere di consultazione sono esclusi dal prestito.

POSSO PRENOTARE UN LIBRO O UN DVD?

Il materiale ammesso al prestito può essere prenotato di persona, telefonicamente, per e-mail oppure dal catalogo elettronico.

Se il documento è già in prestito verrai avvisato telefonicamente, o via e-mail al suo rientro; se si trova in biblioteca, potrai ritirarlo entro 3 giorni.

POSSO CONSULTARE IL CATALOGO ONLINE?

Il catalogo delle biblioteche del Sistema provinciale di Brindisi è consultabile all'indirizzo <http://opac.provincia.brindisi.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do>

È disponibile anche BiblioBrindisi la versione *mobile* per smartphone apple ed android gratuitamente scaricabile dall'*Apple Store* o da Google Play

Nel menù in alto a sinistra clicca su Catalogo.

Se sei un utente registrato puoi eseguire online le seguenti operazioni:

- verificare lo stato e la storia dei tuoi prestiti
- prorogare i prestiti almeno un giorno prima della scadenza
- prenotare opere
- controllare ed eventualmente cancellare le tue prenotazioni
- salvare e spedire via e-mail il risultato delle tue ricerche
- cambiare la password di accesso
- aggiornare il tuo indirizzo

creare liste di letture che potrai tenere riservate o condividere con altri utenti del sistema, o su Facebook

COSA POSSO FARE SE NON SO USARE IL CATALOGO ELETTRONICO?

Puoi venire a trovarci in Biblioteca e ti forniremo tutte le spiegazioni possibili

COSA POSSO FARE SE IN CATALOGO NON TROVO IL LIBRO CHE STAVO CERCANDO?

Puoi avvalerti del servizio di prestito interbibliotecario, presentando una richiesta al Banco Prestiti o puoi proporre l'acquisto alla biblioteca

COSA POSSO FARE SE HO BISOGNO DI AIUTO PER UNA RICERCA?

Puoi rivolgerti al servizio di reference, il cui personale può aiutarti nella ricerca a catalogo, oppure

concordare con i bibliotecari per un'assistenza specialistica.

Inoltre puoi ricorrere 24 ore su 24 al servizio di informazioni *online* "Chiedilo in biblioteca"

È POSSIBILE VISITARE LA BIBLIOTECA?

La Biblioteca propone visite guidate per scolaresche, concordando con gli insegnanti date ed orari ed eventuali particolari esigenze didattiche.

Possono essere organizzate visite anche per gruppi o associazioni.

COSA DEVO FARE SE PERDO UN LIBRO?

Dovrai acquistarne una nuova copia, se è ancora reperibile in commercio, o un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.

COME ARRIVO IN BIBLIOTECA?

Puoi verificare *online*, anche attraverso l'apps per gli smartphone, la geolocalizzazione della Biblioteca ed il percorso più breve per raggiungerci

8 RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

Biblioteca Provinciale di Brindisi

Indirizzo: Viale Commenda 1 – 72100 Brindisi

E-mail: biblioteca@provincia.brindisi.it

emeroteca@provincia.brindisi.it

p.e.c. istituzionale provincia.pec@provincia.brindisi.it

sito istituzionale www.provincia.brindisi.it

Tel.: 0831 565612 Fax: 0831 565632

Orario: lunedì – venerdì 8.00-13.00 ; 15.00-19.00

Nei mesi estivi, nell'arco temporale in cui sono sospese le lezioni nelle scuole medie superiori, la Biblioteca resta aperta al pubblico solo nelle ore antimeridiane (8.00 – 13.45), fatta eccezione per il martedì in cui è aperta nel turno pomeridiano-serale dalle ore 14.45 alle ore 17.45.

Note: I servizi di iscrizione e prestito cessano 15 minuti prima della chiusura

9 CONTATTI TELEFONICI, FAX, MAIL

Dirigente:Avv. Mariangela CARULLI

0831/565367 fax 0831/565377 mariangela.carulli@provincia.brindisi.it

Direttore Biblioteca: Dott. Donato GIANFREDA

0831/525250-fax 0831/565632 donato.gianfreda@provincia.brindisi.it

Uffici Amministrativi: Istruttore Dott. Mario SEMERARO

0831/565646-fax 0831/565632 mario.semeraro@provincia.brindisi.it

Servizi al pubblico : Istruttore Dott.ssa Evi GALIANO

0831/565622-fax 0831/565632 evi.galiano@provincia.brindisi.it

Catalogazione : Istruttore Sig.ra Anna Maria PICCINNO

0831/565641-fax 0831/565632 annamaria.piccinno@provincia.brindisi.it

Mediateca e Attività Culturali : Istruttore Sig. Mario CUTRI'

0831/565631-fax 0831/565632 mario.cutri@provincia.brindisi.it