

CARTA DEI SERVIZI

Del Servizio Bibliotecario Integrato,

Attuale orario: apertura dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00, e il martedì e il giovedì dalle 14.00 alle 17.00, chiusa il lunedì

I principi generali

La presente Carta dei servizi è lo strumento che regola il servizio al pubblico fornito dal Servizio Bibliotecario Integrato (S.B.I.), composto dalla biblioteca dell'Istituzione "G. F. Minguzzi" della Provincia di Bologna e dalla biblioteca "C. Gentili" dell'Istituto di Psichiatria dell'Università di Bologna, allo scopo di acquisire, conservare e mettere a disposizione del pubblico la più ampia produzione scientifica relativa alla psichiatria, all'emarginazione sociale e alla tossicodipendenza e aree affini.

La Carta dei servizi:

- garantisce l'orientamento della struttura bibliotecaria a favore delle esigenze degli utenti
- determina diritti e doveri degli utenti e dei dipendenti

nel rispetto dei principi d'uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, efficienza ed efficacia, partecipazione e trasparenza.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il Servizio bibliotecario integrato mette a disposizione degli utenti un patrimonio cospicuo e raro in ambito psichiatrico e psicologico costituito dall'unione dei patrimoni appartenenti alle biblioteche "G.F.Minguzzi" e "C.Gentili". Le due biblioteche condividono, infatti, le loro risorse documentarie, la loro gestione e la loro organizzazione.

La biblioteca "G.F. Minguzzi" possiede un fondo antico e uno moderno e ha sezioni che riguardano le tossicodipendenze, la solidarietà sociale e la salute mentale, il disagio sociale giovanile e adolescenziale. Di recente ha incrementato la documentazione sulle problematiche relative al terzo settore, alle politiche d'integrazione sociale e di contrasto all'esclusione ed all'emarginazione sociale.

La biblioteca "C.Gentili", che ha un patrimonio costituito prevalentemente da opere di psichiatria, psicologia e psicoanalisi, si è sviluppata nel corso del tempo secondo le esigenze di didattica e di ricerca dell'Istituto di psichiatria dell'Università degli studi di Bologna. Possiede una raccolta significativa di documentazione grigia e ha una sezione di tesi di laurea e di specializzazione dei laureati dell'Istituto di psichiatria.

La maggior parte dei volumi del Servizio bibliotecario integrato è organizzata a scaffale aperto secondo alcune grandi sezioni in base alla Classificazione decimale universale.

Cooperazione interbibliotecaria

Il Servizio Bibliotecario Integrato riconosce nella cooperazione interbibliotecaria uno strumento d'elevata qualificazione del servizio. In tale senso collabora con le altre biblioteche, in un'ottica d'uso condiviso delle risorse.

Il Servizio Bibliotecario integrato fa parte della rete del Servizio bibliotecario nazionale; il suo patrimonio è consultabile on-line.

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale del Servizio Bibliotecario Integrato opera nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dalle Amministrazioni titolari.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che gli enti assumono, garantendo interventi organici e regolari, ed è dovere del personale della biblioteca, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori d'iniziativa organizzate.

Servizi al pubblico

Orari

Il Servizio Bibliotecario integrato effettua orari d'apertura adeguati alle esigenze della comunità servita.

L'orario del Servizio ed ogni sua eventuale variazione sarà ampiamente e puntualmente comunicato all'utenza.

Informazione e partecipazione del pubblico

Allo scopo di agevolare gli utenti il S.B.I. predispone una guida informativa sui fondi librari e documentari posseduti.

Il S.B.I. assicura inoltre un servizio di assistenza al pubblico e d'informazioni bibliografiche.

Al fine di promuovere la partecipazione del pubblico si terrà, nella sala d'ingresso alla Biblioteca, a disposizione degli utenti, un registro delle proposte di acquisto, delle segnalazioni, dei suggerimenti, su tale registro gli utenti potranno manifestare il loro gradimento sul servizio erogato. Il registro sarà esaminato ogni tre mesi, i risultati saranno trasmessi alla Co-direzione ed al Comitato tecnico di coordinamento, che potrà formulare proposte per migliorare il servizio stesso.

Consultazione

La consultazione nelle sale del materiale ivi presente, è libera per gli utenti registrati e avviene nelle ore di apertura della biblioteca. La permanenza nelle sale è ammessa solo per lo svolgimento delle attività di consultazione e prestito e per il tempo necessario al loro espletamento. I testi richiesti dagli utenti sono forniti esclusivamente dal personale della biblioteca. Agli utenti è consentito l'accesso diretto alle opere moderne, a quelle in consultazione e alle riviste dell'emeroteca.

E' escluso dalla consultazione tutto il materiale non inventariato, non collocato, né catalogato.

Il materiale consultato dovrà essere riconsegnato al personale che effettuerà una verifica sulla sua conservazione, come previsto alla successiva voce "conservazione del materiale librario e documentario e dei locali".

Servizio di riproduzione di materiale cartaceo.

Previa autorizzazione del personale della biblioteca è consentita la riproduzione, per mezzo di fotocopia, di materiale librario e documentario.

La riproduzione deve avvenire esclusivamente all'interno della biblioteca con gli strumenti appositamente predisposti e nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore.

E' esclusa la riproduzione di opere a rischio di deterioramento o di materiali provenienti dall'esterno della biblioteca.

Gli utenti dovranno provvedere al rimborso spese per le copie effettuate.

Servizi Interbibliotecari

Gli utenti possono richiedere fotocopie di materiali librario e documentario e di articoli contenuti in periodici presenti in altre biblioteche, nei limiti previsti dalla vigente normativa sul diritto d'autore.

Il personale del Servizio Bibliotecario Integrato provvede a richiedere le fotocopie dietro pagamento del servizio effettuato e delle fotocopie ottenute.

Servizio di prestito esterno.

Il servizio di prestito è gratuito ed è concesso al pubblico con le seguenti modalità:

- l'utente deve essere registrato;
- possono essere prestati fino a due volumi per volta, per ciascun utente;
- il prestito ha la durata massima di giorni 30, è rinnovabile per altri 15 se il libro non è stato richiesto nel frattempo da altri utenti. E' possibile prenotare i libri in prestito: la Biblioteca segnalerà all'utente il rientro del testo che sarà tenuto a disposizione dell'utente richiedente per giorni tre;
- per particolari esigenze la Biblioteca si riserva di richiedere il libro concesso in prestito anche prima della scadenza naturale;
- possono essere esclusi dal prestito esterno quei volumi che sono molto richiesti.

Sono esclusi dal prestito i periodici, le opere di consultazione, il materiale grigio, il materiale del fondo antico e raro e qualsiasi altra opera esclusa per ragioni di opportunità.

Materiale multimediale: servizio di consultazione e di prestito esterno.

Il Servizio Bibliotecario Integrato ha una sezione dedicata a materiale audiovisivo, anche di propria produzione.

Tale materiale è di natura didattica, scientifica e culturale. Può essere oggetto di consultazione e prestito esterno, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore.

Di detto materiale è proibita la duplicazione.

Consultazione di materiale raro e di pregio

La consultazione del materiale raro e di pregio è consentita solo nella sala emeroteca della biblioteca.

Tale materiale deve essere consultato con idonee precauzioni volte ad assicurarne la salvaguardia. Il materiale deve essere riconsegnato al personale della biblioteca ogni volta che l'utente si allontani dalla sala, anche se solo per breve tempo. E' assolutamente vietata la riproduzione con qualsiasi mezzo, quando ciò pregiudichi l'integrità del materiale.

Consulenza bibliografica e assistenza

Le ricerche bibliografiche sul catalogo informatizzato del Servizio Bibliotecario Integrato vengono effettuate dagli utenti stessi, eventualmente con l'ausilio del personale bibliotecario.

Le ricerche per le quali è necessario l'utilizzo delle postazioni multimediali dovranno avvenire secondo quanto previsto all'articolo successivo.

Il Servizio Bibliotecario Integrato gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su Data-base locali o remote.

Postazioni internet

Il Servizio Bibliotecario Integrato mette a disposizione degli utenti almeno una postazione per la navigazione Internet, il cui accesso è riservato esclusivamente agli utenti registrati alla Biblioteca. L'accesso alle postazioni è gratuito ed è finalizzato unicamente alla ricerca di informazioni e materiale di carattere formativo, scientifico e culturale.

E' espressamente vietato agli utenti:

- ❑ scaricare software o salvare altri tipi di file nel P.C. delle postazioni;
- ❑ installare software nel P.C. delle postazioni;
- ❑ inserire C.D. rom o floppy disk nel P.C. della postazione;
- ❑ utilizzare servizi di "messenger" o di posta elettronica.

Gli utenti s'impegnano a non commettere abusi e ad operare nel rispetto della legislazione vigente, sollevando l'Istituzione da ogni responsabilità.. I minori di 18 anni dovranno consegnare l'autorizzazione di un genitore, la tessera di iscrizione al prestito e la fotocopia di un documento valido di identità del genitore che ha firmato l'autorizzazione.

L'utente sottoscrive per conoscenza ed accettazione le regole per l'uso delle postazioni internet sotto riportate.

Il personale della biblioteca conserva un registro degli accessi degli utenti ad internet.

Nel registro sono indicati:

- ❑ nome e cognome dell'utente;
- ❑ data e ora di inizio e di fine dell'uso delle postazioni
- ❑ firma di convalida dell'utente.

Regole per l'accesso a internet

- L'accesso ad Internet è consentito solo agli iscritti alla biblioteca;
- Le postazioni sono disponibili per l'intero orario di apertura della biblioteca;
- La durata delle sessioni su ciascun PC è pari al massimo a 1 ora, prorogabile qualora non vi siano ulteriori utenti in attesa;

L'utilizzo scorretto dei servizi e il mancato rispetto delle modalità può comportare la sospensione o esclusione dal servizio e la denuncia alle autorità competenti.

Eventuali stampe di materiale scaricato dalla rete devono essere autorizzate dal personale della Biblioteca e rimborsate secondo le tariffe previste.

Promozione e attività culturali

Il Servizio Bibliotecario Integrato è luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Presso i locali del S.B.I. sono organizzati incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative, quali attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie.

DIRITTI E DOVERI

Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti possono accedere al Servizio Bibliotecario Integrato, previa iscrizione.

L'utente ha diritto:

- alla riservatezza dei dati personali e delle ricerche effettuate;
- di conoscere quali sono le risorse disponibili presso il Servizio Bibliotecario Integrato e le motivazioni di un eventuale diniego all'accesso;
- di influire nelle scelte per le nuove acquisizioni formulando proposte in merito;
- di accedere ad Internet secondo le modalità previste;
- di riprodurre documenti alle condizioni indicate e previste dalla legge;
- di inoltrare suggerimenti segnalazioni o reclami scritti secondo quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi;

L'utente ha il dovere di:

- rispettare gli orari della biblioteca
- firmare il registro delle presenze ad ogni accesso al Servizio Bibliotecario Integrato

- depositare negli appositi armadietti – prima di accedere alle sale – borse, cartelle ed oggetti personali (ad eccezione di quelli strettamente necessari allo svolgimento delle attività di studio);
- rispettare le scadenze del prestito
- pagare le tariffe stabilite
- osservare il silenzio nelle sale di lettura
- esibire libri di proprietà all’entrata ed all’uscita dal Servizio
- rispettare il divieto di fumare
- rispettare il divieto di introdurre animali, di consumare pasti e bevande e di utilizzare apparecchi di radiotelefonica mobile;
- trattare con cura i libri, i documenti, gli arredi, il materiale informatico senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- rispondere dell’eventuale danno arrecato ai materiali, arredi o attrezzature del Servizio Bibliotecario Integrato, nei termini riportati nel Regolamento del Servizio;

Diritti e doveri del personale:

- 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, a meno di motivi ostativi per ragioni valide e documentate;
- assistere l’utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto) al Direttore dell'Istituzione "G.F. Minguzzi" e contestualmente al Direttore dell'Istituto "Ottonello". Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi, chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.