

Allegato B)

AZIENDA USL DI REGGIO EMILIA
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE
BIBLIOTECA SCIENTIFICA C. LIVI
CARTA DEI SERVIZI

Art. 1 – Principi generali

La biblioteca Livi, per svolgere la propria funzione informativa e culturale, cura la conservazione, la valorizzazione, la promozione e la fruizione delle proprie raccolte e di tutti gli altri beni culturali posseduti.

In armonia con la legislazione nazionale e regionale, svolge le proprie attività in base ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza ed efficacia.

Patrimonio

La biblioteca Livi nacque come biblioteca dell'allora Frenocomio di Reggio Emilia; ne conserva il patrimonio storico e l'archivio.

La collezione moderna comprende libri, riviste e altro materiale, ad argomento psicologico, psichiatrico o di altre discipline affini. I volumi sono collocati a scaffale aperto, ad eccezione dei testi meno richiesti, collocati a magazzino, e delle raccolte di pregio; per le riviste, il materiale non a stampa, collocato a magazzino o di pregio è necessario rivolgersi agli operatori.

Art. 2 – Accesso

La biblioteca è aperta a tutti; per usufruire dei servizi è necessario iscriversi.

Possono iscriversi tutti i cittadini maggiorenni che abbiano la residenza o un recapito in Emilia-Romagna, dietro presentazione di un documento di identità valido. L'iscrizione è gratuita e all'utente verrà immediatamente fornita la tessera della biblioteca, una volta attivato il servizio di prestito automatizzato.

Art. 3 – Consultazione

La consultazione del materiale della biblioteca è aperta a tutti gli iscritti.

La biblioteca mette a disposizione spazi idonei per la consultazione dei materiali, con particolare attenzione per i documenti non ammessi al prestito. E' permessa la consultazione di testi propri nelle sale della biblioteca, purché se ne dichiari il numero agli operatori all'ingresso; la priorità andrà comunque agli utenti che intendano consultare materiale della biblioteca.

La consultazione dei materiali della biblioteca è gratuita.

E' consentito consultare i materiali del Fondo antico fino a un massimo di 5 documenti per volta. L'ultimo numero dei periodici maggiormente richiesti è disponibile negli espositori, mentre i fascicoli precedenti vanno richiesti al personale. Alla fine della consultazione, il materiale va riconsegnato ai bibliotecari.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente; i volumi antichi, a magazzino e le riviste vengono consegnate entro 24 ore dalla richiesta.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Per la consultazione del materiale raro e di pregio e per l'accesso alla documentazione dell'archivio è necessaria la prenotazione.

Art. 4– Reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online e cartacei della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteca mette a disposizione.

Il servizio è gratuito ed è fornito garantito per tutto l'orario di apertura della biblioteca.

Il servizio viene fornito immediatamente per le informazioni riguardo al materiale posseduto dalla biblioteca; per altre ricerche, la risposta dei bibliotecari potrà essere differita. Entro 15 giorni dalla richiesta all'utente verrà fornita una risposta, anche negativa.

La biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute via fax, per e-mail o per posta, entro 15 giorni dal ricevimento della domanda; su richiesta telefonica si possono ottenere solo informazioni sui cataloghi della biblioteca Livi.

Art 5 – Internet

A partire dal 2010, la biblioteca metterà a disposizione degli utenti postazioni per la consultazione di internet, da utilizzare esclusivamente per finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali.

Il servizio è gratuito e regolato da apposito regolamento.

Fino all'attivazione del servizio, il personale della biblioteca può fornire assistenza agli utenti per il reperimento di informazioni reperibili in rete, purché rientrino nelle finalità sopra indicate.

Art. 6 – Prestito personale

La biblioteca effettua il servizio di prestito, gratuito ai sensi dell'art. 12 della LR 18/2000.

Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini maggiorenni con un recapito nella regione Emilia-Romagna.

Sono esclusi dal prestito i periodici storici e correnti, le tesi di laurea e di ricerca, i testi antichi, rari o di pregio o comunque editi prima del 1950, i materiali in cattivo stato di conservazione, gli elaborati non a stampa, i manuali, le enciclopedie, i dizionari, i materiali multimediali.

Sono concessi al massimo 3 prestiti a testa, validi per un mese; può essere concessa una proroga per ulteriori 30 giorni, salvo che i testi risultino prenotati. Le proroghe possono essere richieste di persona, per telefono o via mail. Manuali e opere di consultazioni possono essere concesse in prestito speciale, per massimo 4 giorni; i test psicologici per massimo 7 giorni (non più di un test a settimana).

E' possibile prenotare fino a tre testi a persona; si possono prenotare solo i volumi a prestito, non i testi disponibili.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve rifondere il valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

La biblioteca si impegna in periodici controlli dei prestiti scaduti, a cui fanno seguito opportuni solleciti, secondo le modalità ritenute più idonee.

Art 7 – Prestito interbibliotecario e document delivery

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone il prestito da altri istituti culturali.

Il servizio di document delivery (DD) fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche.

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

Entrambi i servizi vengono concessi a tutti gli utenti iscritti; qualora le biblioteche prestanti richiedano un compenso, l'utente è tenuto a rimborsare le spese.

Le condizioni del prestito e delle eventuali proroghe dei documenti ottenuti in prestito interbibliotecario sono dettate dalla biblioteca prestante.

La biblioteca si impegna a inoltrare le richieste alle biblioteche prestanti entro 7 giorni dalla domanda dell'utente; una volta arrivato il documento, l'utente viene avvisato (via telefono, mail o posta) entro 7 giorni. In caso di risposta negativa della biblioteche a cui si è inoltrata la richiesta, si avviserà l'utente entro 7 giorni dalla comunicazione del rifiuto.

La biblioteca mette il proprio patrimonio a disposizione per ILL e DD richiesti da altre biblioteche: per i volumi, salvo diversi accordi con le biblioteche richiedenti, verrà chiesto un rimborso spese pari al costo di mezzo l'fla voucher; il DD verrà effettuato in regime di reciproco scambio gratuito, altrimenti verranno applicate la tariffe stabilite per le fotocopie.

Art. 8 – Riproduzioni

Il servizio di riproduzione è effettuato in conformità da quanto previsto dalla legislazione vigente per il diritto d'autore.

Le fotocopie vengono eseguite esclusivamente dal personale; non è possibile richiedere fotocopie di materiale che non appartenga al patrimonio della biblioteca.

Le riproduzioni sono gratuite per il personale della Ausl di Reggio Emilia; agli esterni è richiesto un rimborso pari a 0,18 euro a foglio (A4), pagabile presso la cassa dell'Azienda dopo la consegna delle copie.

Per motivi conservativi sono esclusi dalla fotocopiatura i volumi antichi e di pregio, il materiale in cattivo stato di conservazione o che potrebbe subire danni.

Art. 9 – Suggerimenti d'acquisto

E' possibile suggerire l'acquisto di testi non presenti nella collezione; le richieste vengono vagliate in base alla coerenza con la natura delle raccolte, alle finalità della biblioteca e alle disponibilità finanziarie.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti la modulistica per inoltrare le richieste; il personale risponde entro 7 giorni alle domande sull'avanzamento della richiesta.

Art. 10 – Servizi culturali

La biblioteca comunica gli ultimi acquisti tramite un bollettino bimestrale delle novità, pubblicato sul sito internet e diffuso, in versione cartacea o elettronica, presso altri istituti di cultura o strutture sanitarie interessate. Copia del bollettino è disponibile presso la biblioteca stessa.

Viene allestita, con scadenza mensile salvo diverse esigenze di servizio, una vetrina tematica con proposte di lettura. Viene conservata una copia delle bibliografie tematiche allestite.

Art. 11 – Donazioni

Le biblioteca accetta donazioni di singoli testi o di raccolte, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e la finalità della biblioteca.

I dono possono quindi essere rifiutati, o accettati parzialmente, o ancora destinati ad altre istituzioni culturali.

Art. 12 – Sezione periodici

La biblioteca possiede riviste e periodici scientifici, sia storici che correnti.

L'ultimo numero è a disposizione degli utenti negli appositi espositori, mentre per i numeri pregressi e per le testate storiche bisogna fare richiesta al personale, tramite apposito modulo.

La richiesta viene evasa entro 24 ore.

I periodici non sono ammessi al prestito.

Art. 13 – Raccolte speciali

Il materiale antico e di pregio è escluso dal prestito e dalla riproduzione; è consentita la sola consultazione, che va annotata nell'apposito registro; il materiale viene richiesto al personale, che è tenuto a fornire il materiale o a dare altra comunicazione entro 24 ore.

A fine giornata il materiale va riconsegnato al personale.

Il materiale può essere escluso dalla consultazione, qualora la stessa ne metta in pericolo la conservazione.

Gli utenti che desiderino consultare questi materiali sono tenuti a prenotarsi, prendendo contatti con il personale.

Art. 14 – Gli standard di qualità dei servizi offerti

La biblioteca impronta la propria attività al raggiungimento degli standard per biblioteche specializzate, individuati secondo le indicazioni delle organizzazioni di categoria o delle disposizioni legislative.

Art. 15 – Miglioramento

La biblioteca tende al continuo miglioramento del servizio e pertanto dispone programmi annuali e poliennali per l'ottimizzazione delle risorse e delle programmazioni.

Particolare attenzione viene data all'innovazione, al collegamento con reti di biblioteche e archivi, alla partecipazione a progetti dell'azienda e degli enti –locali e non- con cui la biblioteca si interfaccia abitualmente.

La biblioteca fa parte del catalogo collettivo di SBN e si impegna a recuperare nel minor tempo possibile il patrimonio pregresso e ad aggiornare rapidamente le nuove acquisizioni.

Nel corso del 2010 è prevista :

- l'attivazione della gestione informatizzata dei prestiti.
- la razionalizzazione della collezione attuale e la sua disposizione nei locali.
- L'ottimizzazione del servizio di internet per l'utenza.

Art. 16 – Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare il servizio. Alle osservazioni pervenute in forma scritta, in cui vengano indicati chiaramente l'identità e i recapiti di chi sporge reclamo, verrà data risposta entro 30 giorni. Qualora la biblioteca risulti inadempiente per uno dei servizi a pagamento, l'utente ha diritto di chiedere il rimborso delle spese sostenute.

Gli utenti possono comunicare con la biblioteca di persona, tramite posta, telefono, fax e mail. La biblioteca si impegna a dare ampia comunicazione ai propri recapiti e a informare l'utenza, tramite le modalità ritenute di volta in volta più opportune, relativamente ai propri progetti di sviluppo, resoconti annuali, risultati di indagini e statistiche.

Il personale è a disposizione per gli utenti per ogni chiarimento relativo alla presente Carta dei servizi.