



CITTÀ DI IMPERIA

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA CIVICA “LEONARDO LAGORIO”



1. Informazioni Generali

Indirizzo:

BIBLIOTECA CIVICA : Leonardo Lagorio - Imperia

Ingresso Biblioteca: Largo San Francesco da Paola

Ingresso Sala Convegni: Piazza Edmondo de Amicis, 7

Telefono e altri recapiti:

Tel. prestito : 0183-701606-07-08

segreteria : 0183-701603

Fax 0183-572603

E mail: biblioim@comune.imperia.it

Sito internet: www.bibliotecalagorioimperia.it

Anche dalla pagina del sito del Comune www.comune.imperia.it al link “Andare in Biblioteca”.

La Biblioteca è un Servizio comunale che fa parte del Settore Cultura del Comune di Imperia.

Come tale il Servizio fa riferimento all’ Assessorato alla Cultura, Turismo, Manifestazioni e Sport.

DIRIGENTE DEL SETTORE: ing. Giuseppe Enrico

DIRETTORE: Dott.ssa Silvia Bonjean

ORARI:

Orario invernale : da lunedì a venerdì 8.30/19 - sabato 8.30/13

Orario estivo : lunedì, mercoledì e venerdì 8.30/19 - **martedì, giovedì e sabato 8,00-14**

Orario ricevimento: Dott.ssa Silvia Bonjean il giovedì dalle 11.00 alle 13.00; contattare la segreteria al numero 0183-701603

Orario Studio e Biblioteca De Amicis: è visitabile sempre a richiesta; visite guidate su appuntamento.

Orario Mediateca: da lunedì a venerdì 16/18 - sabato mattina a richiesta.

2. Che cos'è la Carta dei Servizi?

Viene redatta in ossequio alla Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi nell'erogazione dei servizi pubblici" ed all'art. 11 del D.Lgs. 286/99 "Qualità dei Servizi Pubblici".

La Carta si configura come un impegno dell'Ente titolare del Servizio pubblico locale al fine di garantire *standards* qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

Costituisce pertanto:

- **strumento di conoscenza** in quanto fornisce informazioni sul servizio bibliotecario, sulla struttura di organizzazione della Biblioteca; garantisce sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- **strumento di partecipazione** in quanto garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti; garantisce le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- **strumento di tutela** in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami.

3. La storia della Biblioteca

Nello stesso anno in cui i Comuni di Porto Maurizio, di Oneglia ed altri minori, con Regio Decreto 21 ottobre 1923, si fondono dando vita alla città di Imperia, viene costituita ufficialmente la Biblioteca Civica che riunisce nel proprio patrimonio librario le dotazioni delle biblioteche dei due primi nuclei. La Biblioteca di Porto Maurizio era stata istituita nel 1860 nei locali della Regia Scuola Tecnica e aperta al pubblico il 2 giugno del 1861 con opere acquistate con un primo stanziamento annuale di trecento lire. La dotazione iniziale di circa 560 volumi, alimentata da modici acquisti e da donazioni di privati cittadini, si accresce notevolmente con i volumi delle librerie dei conventi locali dei Padri Cappuccini di Porto Maurizio, di Castelvechio e di Pieve di Teco, dei Padri Minori Osservanti di Diano Castello e dei Padri Minori Riformati di Candiasco al punto che la sala destinata alla lettura, ormai satura, deve essere trasformata in magazzino e quindi chiusa al pubblico. Solo due anni dopo, grazie all'intervento del professore Don Giuseppe Aimo che provvede alla selezione dei volumi da catalogare e alla risistemazione in una sala del Municipio, la Biblioteca torna a funzionare sebbene in modo inorganico e discontinuo, senza la guida di un direttore. Nel 1886 il maestro Filippo Paoletti, ottenutane la direzione fino al 1908, trasferisce i libri in due locali spaziosi del Convento dei Padri Cappuccini che però tre anni dopo viene ceduto dal Comune al Comando Militare imponendo un nuovo trasloco. I militari stessi accatastano i volumi alla rinfusa al piano terreno dell'edificio scolastico di piazza Roma e ultimando il lavoro solo nel 1903 vanificano gli sforzi di Paoletti volti a rimediare alla penosa situazione. L'incuria continua fino al 1913 quando Giovanni Boine, una delle voci più significative della letteratura italiana, decide di riordinare e riaprire la Biblioteca Civica portorina. Lo scrittore aiutato da alcuni giovani accomunati dalla medesima fede nel valore della cultura, si prodiga per quattro anni alla sistemazione dei volumi. Tuttavia alla sua morte, nell'ultimo periodo di guerra e per diversi anni a seguire, la Biblioteca cade in stato di abbandono. Solo nel 1926 l'opera di valorizzazione viene ripresa da uno dei giovani collaboratori di Boine, Leonardo Lagorio, studioso di vasta cultura, diventato direttore della nuova Biblioteca del Comune di Imperia. Nella nuova sede, significativamente collocata nel nuovo Palazzo Comunale, vengono a confluire anche i volumi lasciati al Comune di Oneglia dall'avvocato Ludovico Maresca e quelli provenienti dalla libreria dei Padri Minimi. Questi lasciati nel 1863 erano venuti a costituire la Biblioteca onegliese con sede nei locali annessi al Palazzo del Collegio di piazza Ulisse Calvi che, sepolta sotto le macerie del tetto crollato durante il terremoto del 1887, aveva perso molti volumi. Grazie all'importante contributo di Lagorio che per 40 anni si adoperava nell'accrescimento e alla valorizzazione del patrimonio bibliografico, si rende necessario negli anni Settanta il trasferimento nei più ampi locali di via Belgrano, sede che sarà a lui intitolata.

4. Il cambiamento: la nuova sede



Nel 2009 la Biblioteca trova una nuova e moderna collocazione nei locali dell'ex Palazzo di Giustizia, affacciati sulla bella piazza dedicata a Edmondo De Amicis e accuratamente ristrutturati secondo moderni criteri di fruibilità. Dalla sede della vicina via Belgrano la Biblioteca porta con sé un patrimonio bibliografico di circa sessantaquattromila volumi, opuscoli e periodici (ora oltre 74.000). E' particolarmente curata la raccolta e l'archiviazione dei documenti sulla storia e la cultura locale, editi nel corso dei secoli XIX-XXI, utili a ricostruire il passato della Liguria di Ponente e in particolare della Provincia di Imperia. Arricchisce il patrimonio un cospicuo fondo antico raro e di pregio che comprende libri a stampa del XV-XVIII secolo. Di particolare rilievo sono i "fondi" costituiti dalle raccolte degli scrittori legati alla città Edmondo De Amicis e Giovanni Boine, che comprendono manoscritti, carteggi, prime edizioni e traduzioni delle loro opere.

Le ordinarie attività nell'erogazione dei servizi bibliotecari, a seguito del trasferimento della Biblioteca Civica nella nuova sede di piazza De Amicis, inaugurata il 29 maggio 2009, si sono ampliate e modificate in modo esponenziale nel corso di questi ultimi due anni. Il Servizio ha, conseguentemente, intrapreso una profonda riorganizzazione interna che si è tradotta nell'ampliamento del personale addetto e nella ridefinizione delle mansioni, in linea con l'espansione di tempi, luoghi e contenuti dei servizi erogati.

5. Principi generali

La Biblioteca si conforma ai principi generali definatori della biblioteca pubblica e della sua missione contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell' IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*.

La Biblioteca concorre a garantire e a promuovere il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana.

La Biblioteca è servizio culturale informativo di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene il bisogno informativo individuale per ogni fascia di età, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e, allo stesso tempo, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale territoriale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione e diffusione della memoria delle realtà locali cui fa riferimento.

La Biblioteca, ferma restando la titolarità in capo al Comune di Imperia, costituisce un Servizio dell'Ente medesimo e conseguentemente provvede all'erogazione dei servizi bibliotecari nel rispetto ed in conformità alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni di legge normative e regolamentari vigenti.

6. Servizi

I servizi della Biblioteca sono erogati sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili.

Ogni individuo, di qualsiasi fascia d'età, deve trovare materiale bibliografico e documentario rispondente ai propri bisogni.

Ogni individuo, di qualsiasi fascia d'età, deve trovare altresì spazi fisici, locali idonei ed arredi rispondenti ai propri bisogni.

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

La biblioteca offre i suoi servizi a tutti coloro che ad essa si rivolgano.

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

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate con adeguate forme di pubblicità anche *on line*. Nel contempo, la Biblioteca si adopererà attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

INDICATORI:

- UTENTI/LETTORI ANNO 2011: N. 31.821; ANNO 2012 N. 32.037 (agg. al 13/12/2012)
- PRESTITI ANNO 2011: N.11.499; ANNO 2012 N. 12.954 (agg. al 13/12/2012)
- UTENTI MEDiateca 2011: N. 194; ANNO 2012; N. 470

7. Orari e accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della collettività. Osserva orari il più possibile ampi e delineati sulla base delle esigenze dell'utenza, considerata anche l'offerta globale del territorio.

Ogni eventuale riduzione di orario o modifica anche temporanea viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico, attraverso idonee forme di pubblicizzazione al punto prestito e *on line*.

La biblioteca si impegna ad essere struttura accessibile per tutti i soggetti con disabilità, favorendo l'accesso ai luoghi e ai servizi anche mediante l'utilizzo di ausili e strumenti tecnologicamente avanzati.

A tal fine provvede anche all'aggiornamento professionale del personale addetto sul versante dell'accoglienza e dell'accessibilità.

E' operativo da maggio 2012 il progetto *CulturAccessibile* promosso e finanziato dalla Regione Liguria: si tratta di un progetto sperimentale e innovativo realizzato dalla Biblioteca con la Cooperativa David Chiossone di Genova e il contributo di Regione Liguria. Nel 2009 la Biblioteca ha superato la selezione tra dieci siti di interesse culturale in Liguria, perché in possesso dei requisiti indispensabili di raggiungibilità e di accessibilità. Sono stati installati ausili informatici per l'accessibilità fisica all'esterno e all'interno ma soprattutto sono stati forniti indispensabili ausili per l'orientamento all'interno della biblioteca da parte dei disabili (esempio: lettore vocale e mappe tattili) e per il miglioramento dei contenuti (esempio: postazioni con video ingranditore da tavolo) e anche per il miglioramento del sito *internet* il quale, interamente rivisto e ampliato, soddisfa i requisiti normativi per l'accessibilità. Il personale ha partecipato a cicli di formazione sul tema della disabilità e dell'accoglienza.

8. Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria e la conservazione del materiale di interesse storico, locale, raro e di pregio.

La diffusione più capillare dei servizi della biblioteca può essere ottenuta con l'organizzazione di servizi informativi che favoriscano la cooperazione e lo scambio culturale tra biblioteche ed altre strutture, Enti ed Associazioni culturali anche e soprattutto cittadine.

9. Partecipazione e trasparenza

Il personale addetto alla biblioteca e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

La forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei Servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici ed un aggiornamento costante del sito *internet* e dei propri cataloghi bibliografici informatizzati.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca saranno autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

La biblioteca si adopera attivamente per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi, anche attraverso incontri formativi in primo luogo rivolti ai docenti e alle scuole cittadine di ogni ordine e grado.

10. Efficienza, efficacia ed economicità.

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza e di efficacia e pone al centro dell'attività la soddisfazione del bisogno informativo dell'utente.

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

INDICATORI: DISTRIBUZIONE PERIODICA DI QUESTIONARI E SONDAGGI, ANCHE DIVISI PER FASCE DI ETA'. I risultati del sondaggio sono presenti in Statistica.

11. Strumenti per l'erogazione dei servizi bibliotecari



La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è facilmente riconoscibile, grazie anche ad opportuna segnaletica. L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, internet ecc.).

Per l'erogazione del Servizio la Biblioteca dispone delle seguenti aree e Sale:

Piano Terra:

Sala Convegni
Sala Mostre
Studio e Biblioteca di Edmondo De Amicis
Mediateca
Piano Secondo:
Sala Consultazione Generale
Sala Consultazione Storica
Sale Bambini e Ragazzi
Sala Didattica
Sala Emeroteca
Sala Consultazione Fondo Locale
Area Internet
Area *CulturAccessibile*
Area Prestito e Accoglienza

La struttura consta di una superficie di circa 2.000 metri quadrati contro 840 della vecchia sede, 140 posti a sedere, ampliati mediante l'aggiunta di 12 sedie nella sala ragazzi, ma anche una nuova e diversa redistribuzione mediante un dettagliato piano di ricollocazione del patrimonio librario prevalentemente conservato e gestito a deposito nella vecchia sede.

Il trasferimento ha ridisegnato completamente nei nuovi spazi, allestiti dai progettisti in sinergia con gli uffici, la fisionomia della Biblioteca, cominciando proprio dalla riorganizzazione della collocazione dei volumi. L'arricchimento delle collezioni librarie procede con costanza crescente: dalla fine del 2008 al 2011 sono stati acquisiti circa 6000 tra volumi e periodici; nel 2012 l'incremento è di circa 2000 volumi.

Il cambiamento delle modalità di fruizione, da indiretta a diretta, ha implicato un cospicuo lavoro di pianificazione e redistribuzione del materiale librario, suddiviso in consultazione diretta (scaffale aperto, nelle ampie sale di consultazione); consultazione guidata dei fondi rari (su richiesta) e a deposito.

12. Organizzazione e cura delle raccolte bibliografiche e documentarie

La Biblioteca definisce la tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto delle raccolte, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione delle collezioni in rapporto alle concrete finalità di servizio.

La Biblioteca conserva le raccolte pervenute a titolo di deposito legale.

La Biblioteca suddivide il materiale bibliografico e documentario posseduto come segue:

Documenti a stampa:

- Cinquecentine: n.336
- Incunaboli: n. 54
- Edizioni Secolo XVII: n. 457
- Edizioni Secolo XVIII: n. 2364
- Edizioni Secolo XIX: n. 7320
- Edizioni XX: ragazzi: circa 6000
- Edizioni XX adulti: circa 54.000

Manoscritti (Fondi Speciali):

- Carteggi: n. 702
- Pergamene: n. 9
- Moderni (dal 1600): n. 146

Altri Fondi Speciali:

- Fondo De Amicis (manoscritti, Biblioteca n. 3141 voll. e Carteggio)
- Fondo Boine (manoscritti e carteggi)

Archivi Storici

- Materiale Statutario Locale n. 41

INDICATORI:

Nella definizione dell'organizzazione delle raccolte si considerano indicatori utili della adeguatezza dalla raccolta ai bisogni presunti della comunità di riferimento:

il numero di volumi n. 71224; nel 2012 (13.12.12): 73.215;

il numero di periodici correnti n. 124

il numero di periodici cessati n. 734

il numero documenti sonori, video, multimediali : N. 2.500 catalogato; 5000 circa non catalogato

acquisti annui e doni: n. 2240 nel 2011; 2000 circa nel 2012

percentuale di documenti a scaffale aperto sul totale dei documenti posseduti: 30%

rapporto unità catalogate/unità possedute: 90%

rapporto unità catalogate su catalogo informatizzato e unità possedute: 70% (monografie)

Ulteriori indicatori sono presenti in Statistica e Relazione Annuale a Regione Liguria.

13. Autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, 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 dall'Amministrazione.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno proprio dell'Ente di appartenenza.

E' compito del bibliotecario il costante aggiornamento professionale, anche al di fuori di iniziative organizzate. Lo staff è composto da personale comunale assegnato al Servizio, di ruolo e a tempo indeterminato:

DIRETTORE :

Dott.ssa Silvia Bonjean

STAFF

- Aicardi Elio (36 ore)
- Algarini Luca (36 ore)
- Braccesi Ugo (36 ore)
- De Negri Cinzia 24 SU 10 MESI
- Garibbo Maria Paola (36 ore)
- Lotito Francesco (24 ore)
- Molon Antonella (30 ore)
- Ravotto Rosanna (36 ore)
- Sappa Gian Carlo (30 ore)
- Vadalà Elisabetta (36 ore su 10 mesi)

14. Servizio di lettura e consultazione



La Biblioteca garantisce il servizio di lettura e consultazione, oltre allo studio con testi propri, di volumi, riviste e periodici. Il servizio è aperto a tutti, anche non iscritti al prestito e si svolge nelle Sale di lettura, tutte accessibili al pubblico e suddivise per aree tematiche e funzionali.

Il materiale oggetto di lettura e consultazione si divide in materiale a scaffale aperto, direttamente fruibile dal lettore e materiale a magazzino deposito, non direttamente fruibile per ragioni di tutela, cura e gestione degli scaffali.

Anche il materiale a magazzino è oggetto di lettura e consultazione, mediante richiesta al punto prestito, fatte salve le limitazioni che riguardano il materiale raro, antico e di pregio.

La soddisfazione della richiesta è tendenzialmente immediata, fatte salve le limitazioni sopra indicate.

Non esistono limitazioni allo studio con libri propri.

Indicatore di efficacia del servizio: incremento annuo di utenti e iscritti, presenti in Statistica.

Utenti:

- utenti anno 2008: 10743
- utenti anno 2009:14278
- utenti anno 2010:25359
- utenti anno 2011: 30688
- **utenti anno 2012: 32.037**

Iscritti:

- **nuovi iscritti anno 2011**
- adulti: 338
- ragazzi: 275

- **nuovi iscritti anno 2012**
- adulti: 357
- ragazzi: 278

15. Servizio di prestito

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca e corrisponde dal punto di vista logistico spaziale all'area *reference/accoglienza/punto prestito*.

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza stabilito.

La biblioteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

16. Accesso al prestito

Per accedere al prestito occorre essere iscritto alla Biblioteca.

L'iscrizione è gratuita, salvo la corresponsione di un deposito cauzionale a titolo di garanzia, dell'importo determinato dalla Giunta Municipale (vedi Tariffe).

Il sistema di iscrizione e di prestito sono informatizzati mediante **SBN-web**.

Il prestito ha durata di giorni 30 e non è rinnovabile; possono essere richieste 2 opere alla volta (non più di 4 volumi);

L'orario di distribuzione del materiale bibliografico ammesso al prestito coincide con quello di apertura, salvo limitate restrizioni in fase di chiusura del servizio.

Dal momento della consegna l'utente è responsabile della custodia dell'opera avuta in prestito, pertanto deve controllare lo stato di conservazione del libro ricevuto, affinché non gli vengano addebitati eventuali danni al momento della restituzione. L'opera avuta in prestito non può essere prestata ad altri. In caso di smarrimento o furto, l'utente è tenuto a riacquistare l'opera. Se l'opera è fuori commercio l'utente è tenuto a sostituirla con una copia del medesimo valore economico e dello stesso genere e autore.

Per gravi ritardi nella restituzione del materiale avuto in prestito o per gravi infrazioni alle regole del prestito, l'utente potrà essere sospeso o escluso dal servizio.

Per utenti non vedenti o portatori di handicap relativi alla capacità di leggere la biblioteca pubblica fornisce ausili e materiali adeguati come audiolibri e libri a grandi caratteri.

E' escluso dal prestito il materiale con data anteriore al 1950 e il materiale che appartiene al deposito legale.

È escluso dal prestito il materiale per il quale ragioni di conservazione, tutela e cura sconsigliano l'allontanamento dalla sede ed in particolare, secondo un'elencazione non tassativa, il materiale:

- a) sottoposto a vincoli giuridici;
- b) soggetto a particolari tecniche di protezione;
- c) in precario stato di conservazione;
- d) periodici;
- e) microfilm e materiale multimediale;
- g) antico e di particolare pregio;
- h) raro, compreso materiale bibliografico locale in copia unica;
- i) prezioso;
- l) di consultazione generale: dizionari, enciclopedie, repertori catalogafici e bibliografici.

Indicatori

- Incremento annuo di prestiti:
 - prestiti anno 2008: 4150
 - prestiti anno 2009: 6048
 - prestiti anno 2010: 10657
 - prestiti anno 2011: 11499
 - **prestiti anno 2012: 12954**

- Numero iscritti totale anno 2012: 635
- Numero iscritti al prestito: **n. 6155**

17. Consultazione dei cataloghi

La consultazione dei cataloghi può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utente.

Il catalogo corrente è consultabile tramite apposita postazione a disposizione del pubblico.

Il catalogo è consultabile anche *on line*, dalla pagina del sito istituzionale del Comune.

Il catalogo cartaceo è attualmente aggiornato all'anno 2009 (maggio), data in cui si è optato per l'utilizzo esclusivo del catalogo informatizzato.

La catalogazione informatizzata in **SBN** è stata introdotta nell'anno 2001.

18. Prestito interbibliotecario

È possibile richiedere ad altre biblioteche, italiane e straniere, il materiale non posseduto dalla Biblioteca; il prestito è gratuito. Il prestito interbibliotecario è previsto unicamente per motivi di studio o ricerca.

Per questo servizio è richiesto all'utente il rimborso delle spese postali.

Il richiedente si impegna, contestualmente alla richiesta, da inoltrare mediante apposito modulo, a prendere visione e di accettare le modalità per l'espletamento del servizio, compreso il pagamento anticipato delle spese richieste dalla Biblioteca destinataria della richiesta o l'importo richiesto per eventuali fotocopie o scansioni. L'importo versato al momento della sottoscrizione della richiesta verrà restituito solo nel caso in cui il libro non sia reperibile. In ogni altro caso la somma è comunque dovuta.

La durata del prestito interbibliotecario è di 30 giorni e i volumi vanno restituiti almeno 3 giorni prima della scadenza per consentirne la restituzione alla biblioteca destinataria della richiesta nei termini prefissati).

I tempi di attesa per il prestito dei volumi richiesti, massimo n. 2, possono variare da 10 a 15 giorni.

La Biblioteca, nei limiti dettati dal suo Regolamento, mette a disposizione delle biblioteche italiane e straniere il proprio patrimonio librario, in regime di reciprocità, a titolo gratuito. Il prestito può essere richiesto tramite apposito modulo anche scaricabile *on line*.

19. Servizio di informazione bibliografica

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche storiche locali, alla ricerca su basi dati locali *on line*.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, le registrazioni su supporto ottico o magnetico e i collegamenti *internet* o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti, ovvero mediante richiesta inoltrata per lettera, per telefono, per fax, per posta elettronica.

Il servizio di informazione può comprendere funzioni di assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, le istituzioni locali, le organizzazioni sportive, educative, le attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità) possibilmente coordinato con gli altri uffici e servizi del Comune.

I tempi di soddisfazione della ricerca sono immediati, salvo che si tratti di ricerche bibliografiche di particolare complessità o che riguardino fondi tutelati (antichi, rari, locali, di pregio, speciali).

20. Servizi multimediali

La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali. Cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile per via telematica o *internet*.

I documenti sonori o video, i cd-rom possono essere utilizzati in sede con apposite attrezzature, oppure possono essere presi in prestito, una volta che sono completate le procedure per la catalogazione.

L'utilizzo di *internet* è disciplinato da apposite Norme per l'erogazione del Servizio.

21. Servizio *internet*



La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza un'area che include 8 postazioni *internet*, oltre allo spazio multimediale per l'accessibilità (CulturAccessibile).

L'utilizzo è subordinato alla corresponsione delle tariffe previste e all'iscrizione e alla registrazione al servizio, previa conoscenza delle norme gestionali che disciplinano il corretto utilizzo del servizio.

Particolari disposizioni sono previste per i minori di età compresa tra i 14 e 18 anni i quali devono avere l'autorizzazione scritta del genitore per accedere alla postazione. I minori di anni 14 devono essere sempre accompagnati da un adulto, come previsto dalle *Condizioni d'uso*.

Non sono previste limitazioni di tempo per la consultazione né è prevista la prenotazione.

Il personale è a disposizione per assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti multimediali e informatici.

Indicatori: numero di postazioni disponibili: 7, oltre agli ausili di *CulturAccessibile*

22. Lettura e consultazione in sede di materiale dei fondi moderni

La funzione di pubblica lettura e di consultazione del materiale bibliografico e documentario della Biblioteca Civica è libera e gratuita.

La consultazione del materiale a scaffale aperto e a deposito **fondo moderno** con data di pubblicazione successiva al 1950 è libera ed ha luogo nelle Sale di Lettura, al secondo piano.

L'accesso al deposito dei fondi moderni non è consentito agli utenti che possono rivolgersi all'addetto bibliotecario al punto prestito. I tempi di soddisfazione della richiesta sono immediati.

23. Lettura e consultazione in sede di materiale dei fondi tutelati.

La Biblioteca possiede fondi sottoposti a particolare tutela; limitazioni alla consultazione del materiale **del fondo locale**, antico, raro e di pregio possono derivare dalla prioritaria funzione di garantire la conservazione e la tutela del patrimonio antico, raro e di pregio.

La consultazione dei fondi tutelati, materiale con data anteriore al 1950 **e di tutto il materiale, anche se di data successiva al 1950**, collocato nel deposito dei fondi antichi, è subordinata all'autorizzazione del direttore, previa richiesta redatta su apposito modulo disponibile al punto prestito, sul sito internet e scaricabile *on line* la quale può essere inoltrata via fax o via mail.

I tempi di soddisfazione della richiesta non sono immediati ma collegati alla tipologia del bene e alle esigenze di corretta erogazione del servizio.

La consultazione, previa autorizzazione, avviene su appuntamento secondo tempi e modalità compatibili con la funzione di tutela predetta e con le esigenze di corretta erogazione del servizio.

La consultazione avviene con la supervisione di un addetto della biblioteca e alle condizioni stabilite nell'apposito modulo di richiesta, quali, ad esempio, il divieto di portare con sé macchine fotografiche digitali. È vietato parimenti l'uso di fotocamera digitale su cellulare.

L'autorizzazione alla consultazione non implica autorizzazione alla riproduzione.

La consultazione può non essere autorizzata in relazione allo stato di conservazione del bene.

24. Riproduzione di opere appartenenti ai fondi moderni.

È possibile richiedere la riproduzione tramite fotocopia per uso personale e per motivi di studio delle opere possedute dalla Biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, (legge 633 del 1941 e successive modifiche ed integrazioni), purché il formato, lo stato di conservazione e l'obbligo di tutela e cura del bene lo consentano. Nel caso in cui la fotocopia e la scansione del documento non siano possibili senza danno o pregiudizio per il medesimo, può essere eseguita la digitalizzazione a cura dell'utente o a cura della Biblioteca (**dietro corresponsione delle tariffe previste nell'apposito Tariffario**).

25. Riproduzione di opere appartenenti ai fondi tutelati.

Sono escluse dalla riproduzione tramite fotocopia e *scanner* tutte le opere conservate nel deposito del fondo antico e tutte le opere pubblicate anteriormente al 1950 o quelle, anche successive, per cui lo stato di conservazione sconsiglia la duplicazione con tali mezzi.

L'utente presenta richiesta scritta al direttore della biblioteca su apposito modulo disponibile al prestito e *on line*, anche per mezzo di fax o mail. I tempi di soddisfazione della richiesta non sono immediati ma collegati alla tipologia del bene e alle esigenze di corretta erogazione del servizio.

L'autorizzazione del direttore della Biblioteca alla riproduzione di suddetto materiale, su richiesta motivata, può essere sottoposta a limiti e subordinata a condizioni in conformità alla legge o da ragioni di conservazione, cura e tutela del materiale.

E' sempre esclusa la riproduzione di materiale antico, raro e di pregio qualora l'intervento di digitalizzazione possa compromettere lo stato di conservazione.

Le modalità di riproduzione sono stabilite dal direttore in fase di autorizzazione; la riproduzione può avvenire per un massimo di 2 volumi alla volta secondo le seguenti modalità, stabilite nell'autorizzazione:

- con mezzi propri dell'utente;
- con mezzi forniti dalla Biblioteca;
- mediante ricorso a una ditta esterna.

La riproduzione delle opere anteriori al 1830 non può essere effettuata con mezzi propri; nell'autorizzazione vengono prescritte le modalità più idonee per garantire la tutela del materiale. La riproduzione delle opere posteriori al 1830 può essere effettuata con mezzi propri, salva diversa prescrizione stabilita per garantire la tutela del materiale.

Le tesi di dottorato possono essere riprodotte solo se la richiesta è accompagnata dall'autorizzazione scritta dell'autore con firma regolarmente autenticata o, in alternativa all'autenticazione, fotocopia del documento d'identità dell'autore.

L'autorizzazione a riprodurre per fini di studio non implica autorizzazione alla riproduzione ad uso pubblicazione.

La presente disposizione non si applica ai fondi speciali per i quali valgono le modalità stabilite di seguito.

26. Consultazione Fondi Speciali

La Biblioteca Civica possiede Fondi Speciali, contraddistinti da particolare pregio e rarità, la cui consultazione è sempre soggetta ad autorizzazione del dirigente del Settore, **su richiesta scritta e motivata**. Possono essere autorizzati professori, ricercatori, dottorandi e altri studiosi qualificati; possono essere inoltre autorizzati per il periodo necessario alla ricerca gli studenti universitari in possesso di lettera di presentazione del docente e gli studiosi che possano documentare per iscritto la necessità di servirsi di tale materiale, con esplicita clausola di divieto di riproduzione.

Nel caso di materiale appartenente ai fondi speciali, una volta autorizzata è consentita la lettura di un manoscritto o libro raro per volta, sempre con la supervisione dell'addetto incaricato della Biblioteca.

27. Riproduzione Fondi Speciali

La riproduzione dei Fondi Speciali è autorizzata dal dirigente del Settore, il quale può anche escluderla per ragioni legate all'esigenza di tutela e cura del bene o per esigenze legate a progetti in corso a cura dell'Ente.

L'autorizzazione del dirigente alla riproduzione di suddetto materiale, su richiesta motivata, può essere sottoposta a limiti e subordinata a condizioni in conformità alla legge o da ragioni di conservazione, cura e tutela del materiale.

La richiesta è ammissibile solo se congruamente motivata e inoltrata da professori, ricercatori, dottorandi e altri studiosi qualificati; possono essere inoltre autorizzati gli studenti universitari in possesso di lettera del docente e gli studiosi che possano documentare per iscritto la necessità di servirsi di tale materiale, con esplicita clausola di divieto di riproduzione ad uso pubblicazione.

La riproduzione di opere che appartengono a Fondi Speciali non può essere effettuata con mezzi propri, salva diversa disposizione.

28. Riproduzione ad uso pubblicazione

Le opere possedute dalla Biblioteca Civica possono essere riprodotte anche a scopi editoriali o commerciali, previa autorizzazione del dirigente del Settore, su richiesta scritta e motivata, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e della normativa regionale in materia.

Gli utenti che intendono inserire tali riproduzioni all'interno di tesi di laurea o di altri contributi scientifici di pari livello s'impegnano a fare dono alla Biblioteca di una copia della tesi o del contributo.

In tutti i casi di pubblicazione l'utente s'impegna a donare alla Biblioteca almeno due copie della pubblicazione stessa e a specificare chiaramente all'interno della pubblicazione che tutti i diritti di proprietà sulle riproduzioni pubblicate rimangono della Biblioteca e che le eventuali trasgressioni saranno perseguite legalmente secondo le vigenti norme sul *copyright*.

29. Consultazione Fondo Locale

E' stata predisposta un'apposita Sala Studi Locali, nella quale hanno trovato collocazione i volumi editi nel corso del secolo XX e le più recenti pubblicazioni oggetto di costante arricchimento, attinenti in generale la Liguria e in modo particolare l'area del Ponente Ligure e della Città di Imperia. Si tratta di circa 3.600 monografie che analizzano sotto i profili storico economico e artistico di costume le principali città della Liguria, le Province della Regione, con particolare attenzione al reperimento di quanto edito nella Provincia sul comprensorio imperiese e sulla città capoluogo.

La consultazione e lo studio delle opere che costituiscono il fondo locale successive al 1950 e conservate nel deposito moderno è libera ed avviene nell'apposita Sala.

Per le pubblicazioni anteriori al 1950 e per quelle conservate nel deposito del fondo antico si applica la disciplina relativa ai fondi tutelati (antichi, rari e di pregio).

30. Riproduzione Fondo Locale

Per le pubblicazioni di Fondo Locale anteriori al 1950 la riproduzione avviene alle stesse condizioni previste per il materiale antico, raro e di pregio, cioè su autorizzazione del direttore, secondo le modalità ivi stabilite.

Per le pubblicazioni di Fondo Locale successive al 1950 e non ammesse al prestito la riproduzione mediante fotocopia o scanner può essere esclusa dall'addetto di biblioteca qualora ragioni di tutela del bene sconsiglino l'utilizzo di suddetti mezzi. In alternativa è prevista la digitalizzazione.

31. Visite guidate alla Biblioteca

La Biblioteca assume come obiettivo primario la cura delle relazioni con le strutture scolastiche e la promozione della biblioteca stessa presso gli studenti delle scuole cittadine e limitrofe di ogni ordine e grado. In tale prospettiva organizza ed incentiva visite guidate delle classi con la Biblioteca, previa richiesta telefonica **e su appuntamento**; il bibliotecario addetto è a disposizione dei docenti per illustrare i locali, le risorse, la storia, le finalità e i servizi erogati dalla Biblioteca. La visita può, previo accordo, riguardare particolari temi bibliografici e didattici richiesti dalla scuola.

In tale ambito, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, sono organizzate letture animate e/o ad alta voce a titolo gratuito, a cura di soggetti specializzati nel settore.

32. Mediateca



La biblioteca è dotata di un'area sita al piano terreno dell'edificio interamente dedicata all'ascolto della musica e alla visione di film su supporto audio e video.

La sala è suddivisa in tre aree: nella prima si trova il punto d'accoglienza, di assistenza agli utenti e di alloggiamento per l'ascolto della musica; il secondo locale è adibito alla visione con tre postazioni attrezzate, di film, in supporto vhs e dvd; la terza sala ospita espositori accessibili al pubblico, in modo speculare allo scaffale aperto del piano secondo, il materiale audio e video.

Orario: dal lunedì al venerdì 16-18 e sabato 10-13 su richiesta.

Per accedere al servizio di ascolto e visione di video in sede è necessario essere iscritti alla Biblioteca.

E' disponibile al prestito e *on line* sul sito della biblioteca l'elenco dei cd musicali e dvd video, vhs in dotazione alla mediateca.

La biblioteca organizza visioni collettive di film, previa iscrizione e prenotazione, per scopo didattico.

Attualmente non è ancora stato attivato il servizio di prestito a domicilio del materiale multimediale.

33. Attività di promozione e valorizzazione di carattere culturale.

La Biblioteca promuove e organizza incontri, dibattiti, presentazioni di libro, mostre e altre iniziative culturali. Promuove inoltre attività e iniziative volte alla valorizzazione e alla conoscenza del proprio patrimonio bibliografico.



E' dotata di una Sala Convegni sita al piano terra della struttura per lo svolgimento di proprie attività e proprie manifestazioni culturali e turistico promozionali rivolte al pubblico.

La Sala può altresì essere concessa **a titolo gratuito** a Enti ed Associazioni per lo svolgimento di iniziative culturali e manifestazioni culturali e musicali, quali conferenze, convegni, presentazioni di libri e /o riviste, seminari e similari organizzate **in collaborazione con il Comune di Imperia, con Deliberazione della Giunta Municipale (D.G.M. n. 354 del 27.08.2009 e s.m e i), previa proposta scritta.**

La Sala può altresì essere concessa a titolo **oneroso** a Enti ed Associazioni per lo svolgimento di iniziative culturali e manifestazioni culturali e musicali, quali conferenze, convegni, presentazioni di libri e /o riviste, seminari e similari **organizzate in proprio**.

La concessione a terzi a titolo oneroso per eventi in proprio è subordinata all'osservanza delle apposite norme gestionali che disciplinano il corretto utilizzo della sala stessa, inclusa la concessione a terzi per eventi non aperti al pubblico (D.G.M. n. 354 del 27.08.2009 e s.m e i)

E' disponibile al prestito e *on line* l'apposito modulo di richiesta per la concessione della Sala, **subordinata ad apposito provvedimento dirigenziale** alle Tariffe stabilite (D.G.M n. 354 del 27.08.2009 e s.m. e i.).

Posti a sedere: 70, ampliabili fino a 99.

Dotazioni: videoproiettore, impianto microfonico, computer portatile.

La biblioteca è dotata di una Sala Mostre sita al piano terra della struttura per lo svolgimento di proprie iniziative culturali e turistico promozionali aventi ad oggetto mostre ed esposizioni rivolte al pubblico.



La Sala può altresì essere concessa a titolo oneroso a Enti ed Associazioni per lo svolgimento di mostre e simili aventi carattere culturale, previa richiesta scritta corredata da piano espositivo dell'evento e da curriculum/a dei soggetti espositori, inclusa dettagliata scheda delle opere che si intendono esporre.

E' disponibile al punto prestito e *on line* l'apposito modulo di richiesta per la concessione della Sala, subordinata ad apposito atto deliberativo della Giunta Municipale, in base alle tariffe stabilite con D.G.M. n. 287 del 10 giugno 2010.

34. Servizi per bambini e ragazzi



La Sezione ragazzi è stata suddivisa in tre sale, spazi diversificati e "personalizzati", creati per le diverse fasce di età cui corrispondono approcci differenziati con il libro e la lettura: la sala per i bambini in età prescolare, da zero a cinque anni, allestita, oltre che con soluzioni d'arredo, morbide, antiscivolo, colorate, anche da primi libri, libri cartonati, di stoffa, di gomma...; la sala per i bambini in età scolare, da sei a dieci anni; infine, più ampia, la sala per i ragazzi da undici anni in su.

Sono stati posti in essere una serie di interventi organizzativi impegnativi, da un lato attraverso la creazione di nuove sezioni, dall'altro con il riordino e lo svecchiamento delle dotazioni esistenti, circa 4.000 volumi, tra narrativa e consultazione, mediante la selezione (scaffale aperto o deposito), la ricollocazione (rietichettatura, suddivisione per fasce di età mediante applicazione di appositi segni, bollini di diversi colori identificativi, rivestimento delle copertine e rinnovo delle rilegature).

Sezione ragazzi:

Sala 0/5 anni : Sala dedicata ai lettori in erba, con testi e piccoli volumi adatti ai piccoli.

Sala 6/11 anni : Letture per bambini, sia classiche che attuali.

Sala 11 anni in su : Romanzi di avventura, fantastici, letture scelte per i giovani ragazzi.

Suddivisione della Narrativa per fasce di età:

0 - 4 Sezione PL (Primi Libri) – Fascia Arancione.

Nella sala dei piccoli si trovano i Primi Libri di cartone, di gomma e di stoffa. Sono favole e fiabe, racconti e filastrocche e libri per imparare giocando. Hanno sul dorso la sigla **PL** e in alto un bollino **arancione**.

5 - 7 Sezione NP (Narrativa Piccoli) – Fascia Blu.

8 - 12 Sezione NB (Narrativa Bambini) – Fascia Verde.

I bambini non devono mai essere lasciati soli nelle sale di lettura e nella biblioteca.

13 - 16 Sezione NG (Narrativa giovani adulti) – Fascia Rossa. Nella grande sala ragazzi oltre ai libri per la consultazione e le ricerche, ci sono i libri adatti dai tredici anni in su, contraddistinti dalla sigla **NG** e il bollino di colore **Rosso**



In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, quali ad esempio letture animate e ad alta voce, visite guidate delle classi, visioni collettive di film, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico.

I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce di età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la promozione della lettura, la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

E' destinata un'attenzione particolare all'area dei bambini e dei ragazzi, per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti informative, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.

Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi ed eventi culturali, dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, vengono prodotti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età, incoraggiati e curati gli *stages* formativi delle scuole.

Il prestito alle classi scolastiche effettuato dai servizi per i ragazzi può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

INDICATORI:

Esperienze anno 2012:

1) **Stage Formativo Alternanza Scuola Lavoro con Istituto Professionale di Stato per i servizi commerciali di Imperia (IPC) con n. 2 studentesse (Convenzione in corso per n. 1 studentessa)**

1° periodo gennaio-giugno n. 2 studentesse;

2° periodo novembre-maggio 2013 n. 1 studentessa;

2) **Progetto Patto di inserimento lavorativo, in collaborazione con il Settore Servizi Sociali e l'ASL Imperia da 1 ottobre 2012-31 dicembre 2013;**

35. Studio e Biblioteca di Edmondo De Amicis



La biblioteca cura in particolar modo la raccolta e la diffusione della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio. Oltre alle raccolte di notevole pregio e rarità conservate prevalentemente nel deposito archivio (Fondo Antico e Fondo Locale) in condizioni ottimali di climatizzazione, la biblioteca dispone di uno spazio costituito dallo Studio e dalla Biblioteca di Edmondo De Amicis: qua è stata ricollocata in uno spazio museale lo studio e la biblioteca privata dello scrittore, che nacque proprio nella piazza attigua che prende il suo nome, nel palazzo attualmente sede della Guardia di Finanza.

La ricostruzione ricrea "l'officina" di lavoro del grande scrittore con tutti gli elementi di arredo originali, la scrivania, con poltrone e sedute, le librerie in stile inglese in legno pregiato (mogano), le finestre dotate di chianbrane in vetri cattedrali legati in stagno, ritratti e sculture, **La Biblioteca dell'Autore, collocata per importanti ragioni di conservazione in idoneo locale climatizzato e non aperto al pubblico, è stata oggetto di recente recupero catalografico mediante l'informatizzazione dell'intero patrimonio librario, consultabile sia in sede che *on line*.**

L'area consta di tre distinti locali delle dimensioni complessive di circa mq 65, aperti al pubblico sia per visite guidate che per consultazione volumi deamicisiani in apposito orario e su appuntamento di privati, gruppi, scuole e associazioni..

36. Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali

La biblioteca opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà. A tal fine cura una sezione apposita di monografie in lingua straniera e l'incremento di opere di consultazione generale (dizionari) nelle varie lingue.

37. Servizi speciali

La biblioteca riserva attenzione a utenti con particolari problemi, al fine di rendere effettiva la fruibilità dei servizi informativi ad ogni tipologia di utente. Cura la collezione di audiolibri dei quali consente il prestito a domicilio gratuito.

In tale prospettiva si è dotata inoltre, nell'ambito del Progetto *CulturAccessibile*, delle seguenti dotazioni strumentali:

- Apple IMAC 27" (con tastiera Idakeys e scudo idonei);
- Sistema di lettura "Maestro"

- Video ingranditore 18" Merlin
- Optima joystick
- Tastiera Kraun Qwerty
- Ghostreader box
- Infovox Ivox
- Ipad

Il servizio è gratuito e aperto a tutti ed è rivolto anche a scuole, gruppi e associazioni di categoria. E' gradita la prenotazione per utilizzo da parte di gruppi e scuole.

38. La Biblioteca on line

La biblioteca, per la più ampia diffusione della propria identità attività e per la promozione dei servizi informativi erogati si è da tempo dotata di un proprio sito www.bibliotecalagorioimperiam.it realizzato a cura del personale del Servizio.

Da una semplice pagina strutturata quale *link* al sito istituzionale del Comune di Imperia (*Andare in biblioteca*) si è dato vita ad un sito ampio, graficamente accattivante e facilmente accessibile sul web, dal quale in aggiornamento costante a cura del personale, è possibile reperire le informazioni di base sui servizi, ma anche conoscere gli eventi culturali che hanno luogo in Biblioteca, lo stato delle acquisizioni, l'accesso diretto al catalogo e alla modulistica. Il sito include anche un'ampia gamma di immagini legate alle principali fasi della vita della Biblioteca.

La presente Carta dei Servizi è pubblicata *on line*.

39. Informazione e partecipazione: diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione dei servizi bibliotecari, utenti ed operatori, hanno diritti e doveri, in particolare:

Il personale addetto 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 con altri servizi
- assistere l'utente nelle ricerche e nel raggiungimento del proprio bisogno informativo con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, il divieto di portare nelle sale cibi o bevande diverse dall'acqua; il divieto di introdurre cani /o altri animali domestici nelle Sale;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

40. 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). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il termine di 30 giorni dalla conoscenza del reclamo. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare ulteriore doglianza ai competenti organi le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

41. Rapporto del personale con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche o via mail si qualifica con il proprio nome e cognome, specificando, se dovuto, la propria qualifica professionale.

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

Il Responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

42. Informazione e partecipazione; modulistica.

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto libri utilizzando apposita modulistica.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca pubblica annualmente:

- 1) L'aggiornamento della Statistica, utile per l'estrapolazione degli indicatori;
- 2) La relazione annuale di Regione Liguria.

43. Validità della Carta dei Servizi

La biblioteca si impegna a pubblicare la Carta e a garantire un aggiornamento costante della stessa, con apposito atto di approvazione da parte *dell'organo* competente.

Ai fini della verifica della qualità del servizio offerto, la Biblioteca individua, quali indicatori di qualità che si impegna a monitorare, i dati contenuti nella Statistica e nella Relazione Annuale alla Regione Liguria, i quali sono oggetto di aggiornamento periodico costante e continuativo.

Utilizza inoltre quali indicatori di qualità gli **standards di qualità dei Servizi della Biblioteca Civica - ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012).**

Standards qualità dei Servizi della Biblioteca Civica

[STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)]

Risposta all'utente sui servizi bibliografici di base e complessi (accoglienza e informazioni sui servizi)	Adeguatezza e celerità risposta a richieste utenti dal punto prestito sui servizi bibliografici di base e complessi	Tempo che intercorre tra richiesta e risposta sui servizi	Entro 5 minuti nel 90% dei casi
Risposta all'utente per richiesta di prestito di volumi a domicilio	Adeguatezza e celerità soddisfazione della domanda di prestito (dalla richiesta alla disponibilità fisica del volume a scaffale aperto e a deposito)	Tempo che intercorre tra richiesta prestito conclusione della transazione di <i>reference</i>	Entro 15 minuti nel 90% dei casi
Prestito interbibliotecario	Adeguatezza e celerità risposta a richieste di prestito interbibliotecario	Tempo che intercorre tra inoltro richiesta di prestito ed evasione della pratica (ricerca e richiesta ad altre biblioteche)	Entro 3 giorni nel 90% dei casi
Disponibilità del volume al prestito da bolla consegna a timbratura, controllo, ingresso, inventariazione e catalogazione, collocazione a scaffale	Adeguatezza e celerità offerta informativa con riferimento all'acquisto nuovi libri	Tempo che intercorre tra bolla di consegna e disponibilità del volume al prestito	Entro 7 giorni lavorativi nel 90% dei casi
Letture in sede di materiale librario moderno della Biblioteca a scaffale aperto e/o a deposito archivio	Adeguatezza e celerità offerta informativa con riferimento alla lettura in sede di materiale librario moderno della Biblioteca	Tempo che intercorre tra richiesta e disponibilità del bene	Entro 20 minuti nel 90% dei casi
Navigazione Internet ad uso degli utenti	Adeguatezza e celerità accesso alla navigazione on line da parte degli utenti	Tempo che intercorre tra richiesta di connessione e connessione effettiva	Entro 5 minuti nel 90% dei casi
Servizio accesso alle informazioni tramite ausili informatici per disabili	Adeguatezza e celerità della messa in disponibilità dell'ausilio informatico al disabile	Tempo che intercorre tra richiesta di accesso e disponibilità della risorsa	Entro 10 minuti nel 90% dei casi
Concessione Sala Convegni e Mostre a titolo	Adeguatezza e celerità rilascio autorizzazione utilizzo Sala Convegni e	Tempo che intercorre tra formale richiesta e comunicazione del rilascio	Entro 30 gg. nel 90% dei casi

oneroso	Mostre a titolo oneroso	dell'autorizzazione	
Sito web	Adeguatezza e celerità accessibilità e diffusione delle informazioni su servizi, iniziative ed attività culturali del Servizio a potenziali soggetti portatori di interessi	Tempo che intercorre tra un aggiornamento e l'altro del sito web	Entro 2 giorni lavorativi nel 90% dei casi
Invio Newsletter	Adeguatezza e celerità accessibilità e diffusione delle informazioni su iniziative, attività, eventi culturali a potenziali soggetti portatori di interessi, che aderiscono alla <i>Newsletter</i>	Tempo che intercorre tra un invio della Newsletter e l'invio successivo	Entro 30 giorni nell'80% dei casi