



COMUNE DI CASSINE
PROVINCIA DI ALESSANDRIA

CARTA DEI SERVIZI

della Biblioteca Comunale “Ettore Amerio” di Cassine

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 79 del 15/11/2025

SOMMARIO:

Art. 1 – CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Art. 2 - MISSIONE

Art. 3 – PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 4 – SEDE E SPAZI

Art. 5 – LE COLLEZIONI

Art. 6 – I SERVIZI

Art. 7 – LE DONAZIONI

Art. 8 – INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Art. 9 – DIRITTI E DOVERI

1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei servizi del Comune di Cassine si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la biblioteca stessa e i suoi utenti.

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività.

La biblioteca collabora con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole.

2. MISSIONE

La Biblioteca è un servizio pubblico di base che, con riferimento a quanto disposto dalla legislazione nazionale e regionale e dagli accordi internazionali, ha lo scopo di:

- raccogliere, ordinare e predisporre per l'uso da parte degli utenti libri, periodici, quotidiani, documenti su diversi supporti e ogni materiale utile all'informazione, allo studio, alla ricerca, alla documentazione e all'attività di lettura;
- diffondere l'informazione e promuovere lo sviluppo culturale dei cittadini, nel rispetto della pluralità delle opinioni;
- contribuire allo sviluppo dell'educazione democratica e della formazione intellettuale e civile della popolazione;
- stimolare e organizzare l'attività di educazione permanente;
- favorire l'attuazione del diritto allo studio;
- favorire e promuovere la lettura dei bambini, dei ragazzi e dei giovani adulti, gestendo raccolte documentate e bibliografiche a loro appositamente destinate, anche attraverso l'organizzazione di iniziative specifiche;
- attuare forme di collegamento e cooperazione con altre biblioteche ed istituti culturali.

3. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

I servizi della Biblioteca sono forniti nel rispetto del principio di uguaglianza di accesso per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

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

Imparzialità e continuità

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità ed equità. Inoltre, l'erogazione dei Servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

La biblioteca si impegna ad eliminare nelle proprie sedi le barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano.

- Efficacia ed efficienza

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

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

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

- Coinvolgimento del personale

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale (di ruolo, temporaneo e volontario) al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

4. SEDE e SPAZI

La Biblioteca Comunale ha una localizzazione facilmente raggiungibile. L'edificio non ha barriere architettoniche e si compone di:

- due sale a scaffalatura aperta, di cui una adibita a sala lettura, allestita con tavoli e sedie;
- una postazione di studio;
- una postazione informatica, wi-fi libero e gratuito;
- spazio all'aperto;
- servizi igienici.

5. LE COLLEZIONI

La collezione si compone principalmente di libri moderni a stampa, collocati attraverso la Classificazione Decimale Dewey. La collezione è liberamente consultabile in sede e prestabile, oltre che prenotabile attraverso il servizio del catalogo online ad accesso pubblico.

L'incremento del patrimonio librario avviene mediante acquisti e donazioni. Gli acquisti sono effettuati dal personale bibliotecario, anche sotto indicazione delle necessità e dei desideri dell'utenza, previa segnalazione.

6. I SERVIZI

La Biblioteca Comunale fornisce gratuitamente servizi volti a creare opportunità di incontro, dialogo e integrazione culturale, generazionale, familiare, sociale; organizza letture per l'infanzia, presentazioni di libri, laboratori e altre attività per promuovere la cultura.

I principali servizi erogati dalla biblioteca sono pertanto i seguenti:

- Servizio di consultazione e studio in sede: La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. L'accesso alla biblioteca e la fruizione dei servizi sono liberi, fatte salve particolari cautele di conservazione e il rispetto di altri frequentatori;
- Servizio di prestito librario: Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi al servizio di biblioteca. L'iscrizione è gratuita. Sono ammessi al prestito tutti i cittadini, anche non residenti nel Comune, dietro presentazione di un documento d'identità. Per i minori di 18 anni la richiesta di iscrizione va corredata dall'assenso di un genitore. Il prestito avviene alle condizioni previste dal Regolamento della Biblioteca comunale;
- Servizio di consulenza bibliografica - Reference: Il personale della Biblioteca avrà cura di orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica presenti in Biblioteca. Inoltre verrà data assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo attraverso la consultazione di cataloghi e banche dati;
- Servizio di Riproduzione: la riproduzione in fotocopia è consentita per i documenti della biblioteca o ad essa pervenuti con prestito interbibliotecario, nel rispetto delle normative vigenti sul diritto d'autore e di riproduzione.

- Servizio Internet e postazione multimediale: La Biblioteca comunale di Cassine, sulla base alle attrezzature al momento disponibili in sede, offre la possibilità di navigare in Internet mediante postazione fissa presente nella sede o da dispositivi personali, in modalità wi-fi. Il servizio di navigazione in Internet ricopre gli scopi informativi, educativi e ricreativi della biblioteca. Le modalità di accesso ad Internet sono fissate nel Regolamento della Biblioteca comunale;
- Laboratori: La Biblioteca comunale di Cassine, offre la possibilità di partecipare a laboratori didattici.

7. LE DONAZIONI

L'accettazione in dono di materiale documentario in buono stato di conservazione, è subordinata alla effettiva utilità, valutata dal preposto servizio.

8. INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Informazioni e assistenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi possono essere ottenute:

- in presenza presso la biblioteca comunale in Piazzetta San Giacomo,1;
- consultando la pagina web della biblioteca sul sito istituzionale del Comune di Cassine;
- per telefono, contattando il personale della biblioteca al n. 0144 715376;
- via e-mail all'indirizzo biblioteca.cassine@gmail.com
- gli orari di apertura al pubblico sono indicati nel sito web.

Le stesse modalità su menzionate possono essere utilizzate per presentare segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti.

9. DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

- l'Amministrazione Comunale, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, si impegna a finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- il personale:
 - ✓ garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
 - ✓ assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- l'utente:
 - ✓ rispetta le regole della biblioteca;
 - ✓ rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile;
 - ✓ rispetta i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno e mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
 - ✓ agisce con correttezza e collaborazione nei confronti del personale.