



Adunanza del giorno 02.4.2014
N. 112

Oggetto: BCT. Carta dei servizi.
Approvazione

L'anno duemilaquattordici il giorno due del mese di aprile alle ore 9:40 in una Sala della Civica Residenza, sotto la presidenza del Sindaco Sen. Leopoldo Di Girolamo si è riunita la Giunta Comunale, alla quale risultano:

PACI Libero. Assessore Del.
BENCIVENGA Luigi. Assessore
FABRINI Roberto. Assessore
RICCI Silvano. Assessore
PIERMATTI Sandro. Assessore

Pres	Ass.
P	
P	
P	
P	
P	

MALATESTA Marco. Assessore
GUERRA Simone. Assessore
TEDESCHI Daniela Assessore
BUCARI Stefano. Assessore
BARTOLINI Renato. Assessore

Pres	Ass.
P	
P	
P	
P	
P	

Assiste il Segretario Generale del Comune Dott. Giuseppe Aronica
Il Presidente, constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta.

La presente deliberazione è posta in pubblicazione all'Albo Pretorio:
per 15 gg. consecutivi
a decorrere dal

07 APR. 2014
TERNI **07 APR. 2014**

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- con deliberazione di Giunta comunale n. 429 del 11/12/2013 di approvazione del Piano esecutivo di gestione 2013 è stato inserito, tra gli obiettivi di gestione del Piano di lavoro 2013 della Direzione servizi culturali e sociali, nell'ambito dell'attività regolamentare, la realizzazione della Carta dei Servizi della biblioteca comunale (d'ora in poi bct);
- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 23 del 15/02/2012 veniva approvato il Regolamento di bct;
- all'art.20 del regolamento, si faceva riferimento alla realizzazione della Carta dei Servizi, strumento con il quale bct, descrivendo dettagliatamente e mettendo in evidenza l'organizzazione dei servizi offerti e i relativi impegni nei confronti degli utenti, avrebbe individuato ed esplicitato chiaramente le modalità di erogazione dei servizi stessi e la relativa qualità al fine di tutelare le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di efficacia ed economia;

Considerato che:

- nella bozza della Carta dei Servizi, così come indicato al titolo VI - Informazione e partecipazione - si prevedeva la realizzazione di un percorso partecipato che coinvolgesse i vari portatori di interesse, con almeno tre incontri pubblici per specifiche categorie e target al fine di rispondere alle aspettative della cittadinanza con servizi in linea con esse;
- gli incontri, svolti nel mese di dicembre 2013, hanno consentito di recepire le esigenze manifestate e di apportare appropriate modifiche alla bozza, determinando la stesura definitiva della Carta stessa;

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO GENERALE
Dele. Aronica

Per copia conforme all'originale, per uso amm.vv

TERNI

IL SEGRETARIO GENERALE

Atto dichiarato immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 - IV° comma del D.Lgs. n. 267/2000.

IL PRESIDENTE

Sen. Leopoldo Di Girolamo

Per l'esecuzione o per conoscenza alle Direzioni:

- Servizi Culturali
- BCT
- Ass. Guerra



Comune di Terni - Protocollo Generale - ACTRA01

Prot. **0053175** del 07/04/2014 ore 16 44

Fin. 009 005.00?

Documento P - Registro: Interno

Visto:

l'art. 48 del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;

l'art. 49 del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;

l'art. 134, comma 4, del d.lgs. 18.8.2000 n. 267;

il parere di regolarità tecnica espresso dal Dirigente della Direzione Servizi Culturali

Dott.ssa D. Virili ai sensi dell'art.49 del Decreto Lgs. n.267/00, in data 25.03.2014;

Con voti unanimi

DELIBERA

- 1) di approvare la Carta dei Servizi di bct, allegata al presente atto, di cui costituisce parte integrante;
- 2) Con separata votazione di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, comma 4, del T. U. E. L. D. Lgs. 267 del 18.8.2000.

2

Letto, approvato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Giuseppe Aronca

IL PRESIDENTE

Sen. Leopoldo Di Giuliano

Allegato alla Delibera
di GIUNTA COMUNALE
n° 112 del 02-4-2014



Comune di Terni
Direzione Servizi Culturali e Sociali

bct - biblioteca comunale terni

Carta dei servizi



Credits

Realizzazione a cura di Danila Virili, Marisa Gregori, Miriam Ravazzone, Daniela Canali.
Editing: Progetto Edith-editoria@home

I. PREMESSA	5
Che cos'è la Carta dei Servizi	5
Finalità e missione di bct	5
Principi fondamentali	6
II. La sede e la struttura	8
La storia	8
Patrimonio documentario	8
Gli spazi	8
III. Accesso e prima accoglienza	11
Iscrizione	11
Orari di apertura	11
IV. Servizi erogati	12
Consultazione	12
Prestito personale	13
Durata del prestito, proroga e prenotazioni	13
Ritardi di consegna e penali	13
Conservazione dei documenti	14
Prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura di documenti (Document Delivery)	14
Modalità di utilizzo, costi e tariffe	14
Tempi di erogazione del servizio	14
Tempi di restituzione e modalità di conservazione dei documenti	15
Reference (assistenza informativa e bibliografica)	15
Tempi e modalità del servizio	15
Servizi telematici, multimediali e collegamenti ad Internet	15
Postazioni multimediali	15
Navigazione in internet	16
Accesso al catalogo elettronico (OPAC – Online Public Access Catalogue)	16
MLOL - MediaLibraryOnLine	17
Rete wireless	17
Servizi per utenti diversamente abili	17
Riproduzione di documenti	18
Promozione della lettura e visite guidate	18
Servizi per le scuole	19
Mostre ed attività culturali	19
Raccolte particolari	19
Sala Periodici / Emeroteca	19
Raccolta storico-locale - Fondo antico	20
Raccolte speciali	20
Raccolte per bambini, ragazzi e giovani adulti	21
Zerosei	21
Tweenager	21
Whynot	22
Archivio digitale	22
Servizi aggiuntivi	23
V. I progetti	24
Sistema bct	24
Leggere senza leggere	24
Nati per leggere	24
In vitro	25
Create	26

Suoni della memoria.....	26
Progettazione europea.....	27
VI. Informazione e partecipazione.....	28
Informazione e comunicazione.....	28
Comunicazione e produzione editoriale.....	28
Forme di partecipazione: suggerimenti d'acquisto, donazioni, reclami, segnalazioni e proposte.....	29
Sostieni bct.....	29
Impegni di bct.....	30
Diritto alla riservatezza.....	30
Impegni degli utenti.....	30
Percorso di partecipazione della Carta.....	31
VII. Azioni di miglioramento.....	32
Nuova disposizione degli spazi.....	32
RFID (Radio-Frequency Identification).....	32
Prenotazione online del prestito.....	32
Prestito domiciliare.....	32
Reference remoto (a distanza) tradizionale e virtuale.....	32
VIII. Misurazione della qualità.....	33
Indicatori di qualità.....	33
Standard di qualità.....	34
Obiettivi di miglioramento.....	36
IX. Le risorse.....	37
Il personale.....	37
Strumentazioni e attrezzature.....	37
Risorse finanziarie.....	37
Regolamento e Carta delle collezioni.....	37
Programmazioni annuali.....	38
APPENDICE – Informazioni utili.....	39
Cosa fare per.....	39
ALLEGATI.....	43
Tariffe (ALLEGATO A).....	44
Contatti e organigramma (ALLEGATO A ¹).....	44
Contatti e organigramma (ALLEGATO A ¹).....	45
MODULI.....	47
Modulo iscrizione (ALLEGATO B).....	48
Modulo iscrizioni minori (ALLEGATO C).....	49
Modulo prestito interbibliotecario (ALLEGATO D).....	50
Modulo di richiesta riproduzioni (ALLEGATO E).....	51
Modulo richiesta visite guidate (ALLEGATO F).....	52
Modulo disservizi e reclami (ALLEGATO G).....	53
Modulo accettazione donazioni (ALLEGATO H).....	54
Modulo deposito legale (ALLEGATO I).....	55
Questionari di <i>customer satisfaction</i>	56
Questionario sull'utilizzo e gradimento dei servizi (ALLEGATO L).....	56
Questionario di impatto economico (ALLEGATO M).....	58

I. PREMESSA

La presente **Carta dei servizi**, strumento fondamentale previsto dal Regolamento approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 2 del 05/01/2012, recepisce e fa propri i principi contenuti nei seguenti documenti fondamentali:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sulle linee guida per la realizzazione della Carta dei servizi,
- Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007,
- Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale, della Federazione Internazionale delle associazioni e istituzioni bibliotecarie [IFLA], del 1999;¹
- Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, del 1995.²

La Biblioteca rivede ed aggiorna la Carta con cadenza biennale, alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni fornite dai cittadini, nella logica della ricerca continua del miglioramento dei servizi.

Gli utenti sono informati tempestivamente delle modifiche apportate alla Carta.

La Carta è stata elaborata attraverso un percorso di partecipazione che ha coinvolto i vari portatori di interesse in modo da configurarsi in linea con le aspettative della cittadinanza.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi offerti da bct, al fine di tutelare le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di efficacia ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurandone la qualità e costituisce uno strumento di chiarezza e trasparenza nel rapporto fra istituzione e fruitore del servizio, utile per la definizione delle strategie di miglioramento continuo del prodotto/ servizio.

Inoltre, la Carta contribuisce a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca, per favorire un rapporto diretto con l'utente affinché possa interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita; per formulare e sviluppare eventuali proposte di miglioramento al fine di rendere i servizi bibliotecari più completi e rispondenti alle aspettative della cittadinanza.

Finalità e missione di bct

bct è una biblioteca di pubblica lettura gestita dal Comune in forma diretta, il cui patrimonio è in buona parte ad accesso libero e collocato a scaffale aperto. È un presidio culturale e uno spazio di qualità, accogliente e aperto alla condivisione e alla convivialità, luogo di incontro e confronto per la crescita della città, del benessere della comunità e delle persone. Il progetto, sviluppato sulla scia delle *Public library* e degli *ideastore* londinesi (servizi pubblici innovativi che si propongono da un lato di colmare la distanza esistente tra i servizi bibliotecari e l'istruzione degli adulti, dall'altro di sostituire l'immagine tradizionale - e ormai in declino - della biblioteca con servizi più moderni ed attraenti, utilizzando a questo scopo il linguaggio architettonico delle strutture commerciali), si è naturalmente evoluto facendo sì che bct si sia avviata ad essere quella **Piazza del Sapere** descritta nella migliore letteratura del settore. Oltre a perseguire gli obiettivi di conservazione del patrimonio storico documentario, bct svolge funzioni di biblioteca multimediale di informazione generale, fornendo l'accesso libero alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche.

¹ <http://www.aib.it/aib/editoria/n11/99-05dichia.htm>

² <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>

Allo scopo di offrire alla cittadinanza l'informazione di base e a livello specialistico, bct documenta la cultura contemporanea attraverso tutti i documenti disponibili: libri, giornali, riviste, mappe, video, cd audio, cd-rom, vhs, dvd. È dotata di una infrastruttura tecnologica che offre al pubblico un ampio accesso ai nuovi servizi informativi e di telecomunicazione come internet, cd-rom, teleconferenza.

bct connota la sua missione e la sua funzione individuandone e definendone, sotto diversi aspetti, i fattori portanti: la contemporaneità, la multiculturalità, la multimedialità. Si propone di valorizzare il patrimonio culturale della comunità, documentare la storia, le tradizioni e il patrimonio locale, attuare il diritto allo studio, attraverso un forte e dinamico rapporto di collaborazione e di scambio con la scuola e il territorio, in un'ottica di servizio di cooperazione e di reciproco arricchimento culturale.

bct detiene il **deposito legale** (allegato I) di tutte le pubblicazioni a stampa della provincia di Terni e dei materiali multimediali editi in tutta la Regione Umbria³.

Principi fondamentali

Eguaglianza ed accessibilità

L'accesso alla Biblioteca è gratuito e garantito a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Per rendere accessibili i propri servizi agli utenti diversamente abili e per quanti manifestino difficoltà di lettura a vari livelli, bct offre postazioni dedicate, dal punto di vista sia degli applicativi sia delle attrezzature.

Il personale della Biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti e si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, imparzialità e riservatezza.

Continuità e regolarità dei servizi

La Biblioteca offre servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura.

Salvo cause di forza maggiore, eventuali sospensioni nell'erogazione dei servizi per le festività e in estate sono sollecitamente e preventivamente annunciate all'utenza, fornendo indicazioni dei motivi e delle modalità messe in atto per la riduzione dei disagi e per il veloce ripristino dei servizi.

Partecipazione e autonomia

La Biblioteca promuove la partecipazione di lettori e cittadini all'organizzazione dei servizi e alla vita culturale della comunità. Ogni utente o associazione di utenti può formulare suggerimenti, inoltrare reclami, inviare memorie o documenti, disporre di spazi di comunicazione delle proprie proposte di lettura o delle proprie iniziative culturali. La Biblioteca, organismo della comunità e strumento dell'Ente locale per la diffusione della lettura e della conoscenza, ha una propria autonomia di iniziativa e di organizzazione dei servizi nell'ambito delle leggi e dei regolamenti, dei principi di ordine tecnico e deontologico fissati dalla comunità e dalle associazioni professionali. L'Ente locale assicura le risorse necessarie per l'organizzazione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari, compatibilmente con le proprie disponibilità di bilancio. bct svolge, inoltre, una costante azione di propulsione e di coesione culturale con vari soggetti sul territorio (scuole, associazioni, istituti culturali, università, ecc...).

Efficienza ed efficacia

bct punta al **miglioramento continuo** dei propri **standard qualitativi**, attraverso l'impegno costante nell'individuazione di servizi aggiuntivi e nell'ottimizzazione di quelli attuali.

bct ispira il suo funzionamento a **criteri di efficienza** (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e **di efficacia** (conseguendo gli obiettivi prefissati e ottenendo risultati adeguati ai bisogni dell'utenza), ottimizzando i risultati al fine di mantenere un buon rapporto tra costo/tariffe/prestazioni.

La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni e predisponde piani di miglioramento e sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

³ Deliberazione di Giunta Regionale n. 728 del 14.05.2007

Non fa riferimento solo all'utenza reale, ma anche all'utenza potenziale, intervenendo attivamente nel determinare le caratteristiche del proprio pubblico, attraverso strumenti di incentivazione, di promozione della lettura e dei servizi, di *marketing* e di pianificazione. La comunicazione della Biblioteca deve essere improntata a chiarezza e trasparenza. La concezione stessa del servizio bibliotecario è di tipo sistemico e si basa sull'attivazione di risorse condivise, sulla cooperazione, sull'economia di scala, sulla percezione della complessità e delle interconnessioni che sono alla base del buon funzionamento di un servizio pubblico.

II. LA SEDE E LA STRUTTURA

La storia

L'istituzione di una biblioteca a Terni risale al 1845; la sua apertura al pubblico si ebbe però solo nel 1885. Il nucleo iniziale di volumi che costituiva il suo patrimonio si incrementò con acquisti e donazioni sino a raggiungere le circa 35.000 unità nella sede di palazzo Carrara, dove fu trasferita nel 1933 e dove è rimasta fino al 2004. Importanti donazioni si sono aggiunte in questi anni e tra queste: Donazione Frateili (fondo di letteratura e saggistica di circa 5.000 volumi), Donazione Passavanti (fondo prevalentemente di carattere giuridico e storico di circa 6.000 volumi), Donazione Secci, inizialmente composta dai volumi appartenenti a Sergio⁴ e successivamente ampliata con i volumi della Fondazione a lui dedicata. Di particolare interesse, inoltre, la raccolta della Biblioteca Circolante. Dal gennaio 2004, bct ha trasferito e riorganizzato i propri servizi nello storico palazzo, ex sede municipale, il cui impianto, risalente alla fine dell'800, si deve all'architetto Faustini, situato nella centrale Piazza della Repubblica. Il progetto di trasferimento e riorganizzazione dei servizi e delle raccolte ha fatto sì che bct abbia assunto un ruolo centrale nelle politiche culturali della città e svolga, inoltre, un importante ruolo sociale, prevedendo spazi accoglienti, libero accesso ai documenti, quotidiane attività di promozione della lettura, servizi specifici per diversi target di età (**Zerosei**, **Tweenager** e **Whynot**), incremento dei materiali multimediali, utilizzo delle più avanzate tecnologie informatiche e personale professionalmente preparato.

Dal luglio 1994, bct aderisce al **Polo bibliotecario umbro del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN)**, dando il proprio contributo sia per la catalogazione dei documenti posseduti, sia per il prestito interbibliotecario. Aderisce, inoltre, dal 2002 al progetto nazionale **Nati per Leggere (NPL)** ed è inserita nella rete regionale delle biblioteche NPL. Recentemente, in base ad un accordo stipulato dalla Regione Umbria, consente ai suoi utenti il libero accesso ai materiali presenti **sulla piattaforma digitale MLOL**, consentendone - oltre alla consultazione, visione e ascolto - anche il prestito.

Patrimonio documentario

Attualmente la Biblioteca dispone di circa 220.000 volumi, di cui 52.000 a scaffale aperto; 11.600 video; 800 riviste italiane e straniere - di cui 62 correnti - diversificate per fasce d'età e argomenti; cd rom e banche dati legislative e giuridiche accessibili in rete; 7 quotidiani.

Il Fondo storico di bct è costituito da circa 1.000 pergamene; 105 incunaboli; 275 manoscritti; 14.000 edizioni del XVI, XVII e XVIII sec.; 800 stampe e 4.500 foto.

bct attua un incremento annuale di circa 5000 titoli.

Il deposito legale incrementa il patrimonio documentario per circa 150 documenti all'anno.

Gli spazi

Accoglienti e versatili, gli spazi possono essere utilizzati in modo differenziato a seconda delle esigenze (mostre, vetrine di documenti, esposizioni, attività, ecc.). Gli arredi, forniti da ditte specializzate nel settore biblioteche, sono moderni e confortevoli e favoriscono tanto lo studio e la ricerca quanto l'incontro informale. Angoli appositamente attrezzati vengono utilizzati per la conversazione da piccoli gruppi. Sale di medie dimensioni consentono incontri collettivi e laboratoriali. In ogni sala è presente un operatore per indirizzare gli utenti e rispondere alle loro necessità. Si provvede, inoltre, a garantire un'adeguata illuminazione, manutenzione costante e a mantenere puliti spazi, arredi e tecnologie (anche tramite il rispetto delle procedure di raccolta differenziata dei rifiuti). È posta particolare attenzione alla sicurezza degli utenti e del personale, nel rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza e di prevenzione delle emergenze, mediante la presenza di norme e presidi antincendio idonei:

- divieto tassativo di fumo, presenza di un piano di gestione delle emergenze, addetti antincendio;
- vic di fuga, segnalate e illuminate;

⁴ Sergio Secci, ternano laureato al DAMS, morì a 24 anni il 2 agosto del 1980 in quella che fu poi ricordata come la strage della stazione di Bologna. Torquato Secci, suo padre, fu fondatore e presidente dell'associazione tra i familiari delle vittime.

- sistema automatico di rilevazione fumo, collegato con sistema di vigilanza;
- estintori e naspi (periodicamente controllati), illuminazione di emergenza;
- cassetta per pronto soccorso ad ogni piano.

È presente una segnaletica interna ed esterna agli edifici, in lingua italiana.

L'organizzazione degli spazi e dei servizi tiene conto, con impegno a sempre maggiori adeguamenti, dell'accessibilità da parte dei disabili, attraverso la riduzione delle barriere architettoniche e la corretta segnalazione degli accessi e dei servizi ad essi dedicati.

In bct, inoltre, è attivo un servizio di vigilanza privata a garanzia della sicurezza e del corretto utilizzo della struttura.

L'edificio è costituito da tre piani, per un totale di m² 3799, distinti tra m² 2500 di destinazione ad uso pubblico e m² 1299 di uffici e magazzino: il magazzino è costituito nella maggior parte dalla **torre libraria**, un ambiente a sviluppo verticale suddiviso in 5 piani accessibile unicamente al personale addetto. Sono disponibili **300 posti studio**, dislocati sia nelle sale che negli ambienti comuni su ogni piano, e 15 postazioni per l'utilizzo dei multimediali.

Piano terra

All'ingresso è situata la **reception**, preposta al primo orientamento dell'utenza verso le sale e i servizi e sono disponibili armadietti per il deposito degli oggetti ingombranti (borse, zaini, ecc.)

Interzona/Caffè letterario è la sala riservata alla **navigazione internet a pagamento**.

Il **Caffè letterario** è uno spazio dedicato ad eventi culturali di vario genere.

Zerosei dispone di libri, audiolibri, musica e film rivolti a bambini fino 6 anni.

Il **Laboratorio Zerosei** è un ambiente dedicato alle attività di laboratorio della sezione Zerosei, appositamente allestito ed arredato con cuscini e aree morbide, oltre a scenografie per le attività teatrali dei piccoli utenti.

Situata al piano mezzanino, **Whynot** raccoglie libri, film, musica e videogame adatti ad un pubblico tra i 15 e i 25 anni.

La **Chiostрина** è lo spazio polifunzionale utilizzato all'occorrenza per accogliere mostre, piccoli spettacoli, *performance*, stand di materiale informativo, postazioni studio, ecc.

Primo piano

La **Sala Farini** è la sala di consultazione del materiale antico e raccoglie documenti di interesse locale, antico e moderno, in forma cartacea o multimediale.

Infocataloghi è il cuore informativo di bct, il luogo in cui gli utenti possono ottenere le informazioni che meglio rispondono alle diverse esigenze documentali e usufruire delle numerose postazioni per la ricerca bibliografica sul catalogo della Biblioteca e di altre biblioteche italiane.

È la sala in cui si espleta il servizio di **prestito interbibliotecario (ILL)**, di orientamento all'utenza ed è il punto di riferimento per il servizio di **reference** (assistenza bibliografica avanzata). Inoltre presso la sala può essere richiesto il materiale librario conservato in magazzino e quindi non direttamente accessibile all'utenza.

Consultazione è la sala che raccoglie materiale che, per il carattere di particolare pregio e il taglio generalista (enciclopedie, dizionari, atlanti, ecc.) è escluso dal prestito. Il materiale è tuttavia fotocopiabile, sempre in ottemperanza alla vigente normativa sulle riproduzioni.

Gli **uffici amministrativi** sono gli ambienti riservati alle attività di gestione e coordinamento dei vari aspetti della Biblioteca: dagli acquisti all'amministrazione contabile; dall'organizzazione del personale alla pianificazione delle attività ecc.

Secondo piano

Periodici è la sala che mette a disposizione per la libera consultazione il materiale periodico su supporto cartaceo e su microfilm (quotidiani, riviste giuridiche e di argomento vario, bollettini, gazzette ufficiali, ecc.) nonché banche dati di argomento giuridico. Nella stessa sala è possibile consultare il mese corrente dei principali quotidiani locali, nazionali e internazionali.

Divulgazione è la sala che raccoglie e mette a disposizione documenti cartacei e multimediali che abbracciano tutte le discipline dello scibile umano: dalla filosofia alla religione; dalle scienze sociali alle scienze pure e applicate; dall'arte alla storia ecc. Tutto il materiale, esposto a scaffale aperto, è ordinato in base alla disciplina di appartenenza secondo la **Classificazione Decimale Dewey**, chiaramente illustrata dall'apposita segnaletica, in modo che gli utenti possano muoversi autonomamente fra gli scaffali.

Cine-fonoteca è la sala che raccoglie materiale multimediale e cartaceo su musica, cinema e danza. In particolare dispone di un'ampia selezione di film, cd, dischi in vinile e dvd musicali suddivisi per genere (Classica, Pop/Rock, Folk, Jazz/Blues, Etnica, a cui di recente si è affiancata una sezione di musica di Avanguardia), di libri su cinema e musica nonché di una piccola sezione di libri sulla danza e dvd di balletti.

Leggerissimo è la sala che raccoglie la narrativa, la poesia e il teatro. Offre libri di autori italiani e stranieri; una sezione di opere in lingua originale; audiolibri; film tratti da opere letterarie e spettacoli teatrali.

Sala Videoconferenze è la sala multimediale che consente il collegamento in videoconferenza. Vi si svolgono incontri, dibattiti, presentazioni ed eventi che caratterizzano le attività di bct. La sala è dotata di Sistema di videoconferenza con codec Aethra AVC8200 e impianto Dolby Surround Bose, Codec satellitare Nokia Mediamaster 9650S e Lettore combo dvd/vhs LG DVC6500.

Bar/Terrazza è il punto di ristoro di bct con terrazzo ad affaccio sulla piazza sottostante. Il bar e la terrazza sono gli unici luoghi della Biblioteca in cui è consentito il consumo di cibi e bevande.

Terzo piano

Tweenager è lo spazio distribuito su più sale dedicato ad un pubblico di bambini e ragazzi dai 7 ai 14 anni che raccoglie libri, film, musica, videogame e giochi di società adatti a tale fascia d'età. Dispone di un magazzino che raccoglie, tra l'altro, il **fondi storico di letteratura per ragazzi** della biblioteca.

Il **Laboratorio Tweenager** è un ambiente dedicato allo svolgimento delle attività di Tweenager, quali laboratori creativi, *reading*, ecc.

L'Aula didattica è una sala attrezzata con postazioni informatiche per attività formative rivolte ad un pubblico di tutte le età. Dotata di 13 postazioni per gli utenti e un pc portatile (per le presentazioni del docente), ospita corsi di informatica, di scrittura creativa, di sceneggiatura, oltre a corsi dedicati all'area dell'intrattenimento (scacchi, informatica musicale, etc.).

III. ACCESSO E PRIMA ACCOGLIENZA

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito. Gli utenti hanno a disposizione un servizio guardaroba in cui depositare borse voluminose e zaini, prima di entrare nelle sezioni.

È consentito l'uso delle sale e delle relative postazioni per lo studio su proprio materiale, ma questo è subordinato alle esigenze di consultazione e lettura del materiale della Biblioteca.

La Biblioteca dispone di specifiche aree cablate, segnalate al pubblico.

L'accesso alle sale può essere escluso o limitato qualora siano utilizzate per accogliere particolari attività (corsi, incontri con l'autore, promozione della lettura, ecc.). In ogni caso all'utenza viene data tempestiva comunicazione.

Per usufruire di alcuni servizi (prestito, prestito interbibliotecario, *document delivery*, riproduzioni, navigazione internet, partecipazione a laboratori ed utilizzo di tecnologie) è necessaria l'iscrizione.

Iscrizione

Possono iscriversi in Biblioteca i domiciliati nel comune di Terni e i residenti in tutta l'Umbria.

È consentita inoltre l'iscrizione ai residenti nei seguenti comuni laziali, confinanti con la nostra provincia: COLLI SUL VELINO, GRECCIO, CONFIGNI, COTTANELLO, MONTEBUONO, LABRO, TORRI IN SABINA, RIVODUTRI, ORTE.

Per iscriversi è necessario presentare un documento d'identità valido e sottoscrivere il modulo di iscrizione (allegato B) e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali nel pieno rispetto della normativa sulla riservatezza. È considerato documento d'identità legalmente accettato qualsiasi documento di riconoscimento rilasciato da un'amministrazione dello Stato purché munito di fotografia e di timbro; in particolare, sono accettati come egualmente validi per l'identificazione i seguenti documenti: passaporto; carta d'identità; patente di guida; porto d'armi; libretto di pensione; tessera Ministero dell'Interno (ex art.35 D.P.R. 445/2000).

Per i minori l'iscrizione è fatta da un genitore o da chi ne fa le veci (allegato C).

L'iscrizione alla Biblioteca si effettua presso la sala **Infocataloghi** e dà diritto a una tessera personale gratuita, non cedibile ad altri, che gli utenti sono tenuti ad esibire al personale ogni volta che prendono in prestito il materiale della Biblioteca o in qualunque momento venga loro richiesta. I non residenti che frequentano corsi di studio o che lavorano in aziende del territorio possono usufruire temporaneamente del prestito, previa presentazione di una certificazione rilasciata dal responsabile aziendale o dal direttore del corso/scuola/università. I domiciliati a Terni per motivi diversi dallo studio o dal lavoro dovranno autocertificare tali motivazioni.

Lo smarrimento della tessera deve essere comunicato al personale di **Infocataloghi** che provvederà in tempi brevi a fornire un duplicato previo pagamento di € 5,00 e presentazione di un documento di identità.

bct aderisce al **Polo umbro delle biblioteche**, a sua volta afferente al **Sistema Bibliotecario Nazionale** (SBN) e, pertanto, la tessera di iscrizione ha valenza sull'intero territorio regionale.

Orari di apertura

La Biblioteca è aperta da lunedì a venerdì, con orario continuato dalle 8,30 alle 18,30, e il sabato dalle 8,30 alle 13.

La struttura rimane chiusa nelle prime tre settimane di agosto, per lavori di inventariazione del posseduto, e nei giorni: 14 febbraio (Santo patrono), 24 e 31 dicembre, sabato di Pasqua.

Ogni variazione dell'orario e del calendario, così come eventuali prolungamenti serali, previsti in occasione di particolari attività, vengono tempestivamente segnalati alla cittadinanza sul sito *web* e tramite altri canali di comunicazione (es. *newsletter*, programma mensile, ecc.), oltre che da apposita segnaletica all'ingresso e all'interno della Biblioteca.

Il prestito e la consultazione del materiale conservato in magazzino cessano un quarto d'ora prima della chiusura.

IV. SERVIZI EROGATI

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza, conserva, promuove e rende disponibili all'uso pubblico i propri materiali informativi (libri, riviste, musica, film e banche dati su vari supporti). Per realizzare tali obiettivi eroga i seguenti servizi:

- Prima accoglienza, assistenza e orientamento dell'utenza alla struttura e ai suoi servizi
- Lettura e consultazione in sede
- Prestito e proroga del prestito
- Prestito interbibliotecario interno ed esterno al sistema bct
- Informazioni bibliografiche e *reference* (orientamento e assistenza bibliografica) di base e avanzato
- Servizi multimediali e internet
- Servizi on-line
- Rete *wireless*
- Servizi per bambini e ragazzi
- Servizi interculturali
- Fotocopie e riproduzioni
- Conservazione della documentazione di storia locale
- Attività di promozione e allestimento di mostre ed esposizioni
- Attività di promozione della lettura, anche tramite il coinvolgimento attivo degli utenti
- Realizzazione di corsi, laboratori e seminari

Sono servizi liberi e gratuiti i seguenti:

Servizi diretti

- Consultazione e studio in sede
- Prestito
- *Reference*, informazione bibliografica e accesso a banche dati
- Consultazione di internet per la ricerca bibliografica
- Visite guidate
- Iniziative culturali

Servizi internet

- Cataloghi *on-line* (OPAC Umbria, OPAC per i ragazzi, bct digitale)
- Comunicazione periodica sulle attività delle biblioteche (*newsletter*, sito *web*)
- Consultazione di documenti digitali tramite accesso riservato a MLOL, *Media library online*
- Rete *wireless*

Sono servizi a pagamento:

- Consultazione di internet a fini personali e non di ricerca
- Riproduzione dei documenti
- Prestito interbibliotecario
- Alcuni laboratori

Consultazione

Tutti i documenti della Biblioteca sono aperti alla consultazione libera e gratuita da parte degli utenti che potranno rivolgersi al personale bibliotecario per ricevere un'assistenza qualificata, sia per la consultazione dei cataloghi cartacei e informatizzati, sia per le modalità di accesso ai documenti stessi. Su richiesta degli utenti, il personale fornirà informazioni relative ai criteri adottati per la collocazione del materiale a scaffale aperto.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti appositi spazi per la consultazione dei documenti, con particolare attenzione per quelli esclusi dal prestito, dei quali è possibile effettuare fotocopie nei limiti del 15% del documento, come previsto dalle vigenti norme sul *diritto d'autore*.

La consultazione di documenti al di fuori della sala di appartenenza avviene previa comunicazione al personale di sala.

La Biblioteca dispone di adeguate postazioni per la consultazione di materiale multimediale (dvd, cd-rom, vhs, microfilm e oggetti digitali), liberamente utilizzabili per la consultazione di documenti anche provenienti da altre sale.

I documenti collocati in depositi esterni a bct possono essere consultati 2 giorni dopo la data della richiesta.

Prestito personale

Materiali ammessi al prestito

- Tutto il materiale presente in Biblioteca è liberamente accessibile al prestito a domicilio. Fanno eccezione le seguenti tipologie:

- i periodici e le enciclopedie
- le opere fino al 1950
- i fondi antichi e speciali (come, ad esempio, la Raccolta locale, i dischi in vinile)
- le opere in precario stato di conservazione
- le tesi di laurea e di dottorato, dattiloscritte e opere inedite.

Durata del prestito, proroga e prenotazioni

Si possono prendere in prestito fino a un massimo di 10 documenti fra materiale a stampa e multimediale.

Il prestito dei libri ha durata massima di 30 giorni; il multimediale di 7 giorni.

È possibile prorogare il prestito dei soli libri anche telefonicamente, contattando la sala di provenienza degli stessi almeno un giorno prima della data di scadenza. La proroga ha una durata di 10 giorni e non è ulteriormente rinnovabile.

È consentito inoltre il **prestito notturno**, ossia una forma di prestito breve su materiali esclusi dal prestito, per documentate esigenze di lavoro o studio, effettuabile nei giorni di chiusura della Biblioteca come il fine settimana; in occasione di giorni festivi; nella settimana prima e dopo Ferragosto e durante la notte. Il prestito notturno è in ogni caso subordinato all'autorizzazione del responsabile di sezione e/o del coordinatore di turno.

È consentito inoltre un prestito ampliato a 35 documenti (massimo 10 multimediali) per le scuole.

Il bibliotecario può richiedere la restituzione anticipata dei documenti in qualunque momento, qualora lo reputi necessario per motivi di servizio.

I documenti resi possono essere dati in prestito allo stesso utente a partire dal giorno successivo a quello di restituzione.

Il periodo di prestito può essere ridotto a giudizio del bibliotecario nel caso di opere particolarmente richieste, ad esempio in prossimità di concorsi.

La **prenotazione** è avviata, in via sperimentale, solo presso la sezione **Leggerissimo**.

Ritardi di consegna e penali

L'utente è tenuto a riconsegnare i documenti nei tempi prescritti. In caso di ritardo, riceverà un sollecito via *mail* (se indicata all'atto di iscrizione) a partire dal primo giorno di ritardo. In alternativa verrà inviata una lettera di sollecito per posta.

Sono concessi 6 giorni di tolleranza dalla data del rientro, scaduti i quali si applicano le seguenti sanzioni pecuniarie in proporzione ai giorni di ritardo:

- da 7 a 15 giorni: € 1,00 per ciascun documento

- da 16 a 30 giorni: € 3,00 per ciascun documento
- da 31 giorni in poi: € 4,00 per ciascun documento.

Qualora i volumi restituiti presentassero sottolineature e/o danneggiamenti sarà applicata una penale di € 5,00 per ciascun documento.

Conservazione dei documenti

L'utente è tenuto a conservare correttamente i documenti presi in prestito, impegnandosi a renderli nello stesso stato in cui gli sono stati consegnati. A tal proposito, quando riceve un'opera in prestito deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale della Biblioteca le mancanze e i guasti in essa eventualmente riscontrati. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato dello stesso o, se fuori commercio, alla sostituzione con un altro di analogo valore indicato dal bibliotecario. Nel caso di documenti facenti parte di un'opera in più volumi, il rimborso dovrà effettuarsi per l'opera completa. La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato. L'utente è comunque escluso dal prestito fino alla rifusione del danno.

Prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura di documenti (Document Delivery)

Il **servizio di prestito interbibliotecario** rende possibile la circolazione dei documenti posseduti ed ammessi al prestito tra le biblioteche del Servizio Bibliotecario Nazionale (4410 biblioteche sul territorio nazionale organizzate in 83 Poli), allo scopo di corrispondere alla richiesta degli utenti di accedere a documenti anche non presenti localmente. Tale servizio risponde a un principio di sistema, per cui al fabbisogno informativo della comunità non risponde la sola biblioteca locale ma, per mezzo di questa, l'intera rete delle biblioteche. Le biblioteche aderenti garantiscono la reciprocità del prestito del materiale librario posseduto, di norma ammesso al prestito.

bct aderisce al servizio attraverso il reperimento presso altre biblioteche di testi e documenti (**prestito interbibliotecario** o **interlibrary loan**) e di spogli di testi e articoli di periodici, sempre in formato cartaceo (**fornitura di documenti** o **document delivery**). Con alcune biblioteche, in particolare, bct ha attivato una convenzione di reciproca gratuità del servizio.

Modalità di utilizzo, costi e tariffe

Il **prestito interbibliotecario** e il **document delivery** sono accessibili a tutti gli iscritti alla Biblioteca presso la sala **Infocataloghi**.

Per avere informazioni, gli utenti possono contattare il numero 0744-549073 o scrivere all'indirizzo e-mail bctill@comune.terni.it

Per accedere al servizio occorre compilare in tutte le sue parti il modulo di richiesta (allegato D) disponibile anche on-line. Il servizio è soggetto ad una tariffa di € 3,00 per richiesta, ai quali si sommano i costi addebitati dalla biblioteca prestante per l'invio o la riproduzione dei documenti.

È sempre possibile rinnovare la richiesta in caso di un suo esito negativo. Il numero massimo dei volumi che possono essere richiesti contemporaneamente da ogni utente è pari a 5. Le fotocopie di spogli o articoli ottenuti tramite **document delivery** restano in possesso dell'utente.

Tempi di erogazione del servizio

I tempi di attesa del documento richiesto possono variare da un minimo di 10 a un massimo di 30 giorni. I tempi di spedizione e di risposta circa la disponibilità variano in relazione a diversi fattori: la distanza, l'organizzazione degli istituti bibliotecari e dei servizi postali. Le richieste di fotocopie, microfilm, scansioni comportano in genere l'invio di un preventivo e di una fattura pro forma per la relativa accettazione.

L'inoltro della richiesta alle biblioteche prestanti viene effettuato tempestivamente e comunque non oltre 10 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'utente.

Qualora la biblioteca prestante non potesse soddisfare la richiesta, la Biblioteca localizza altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di tempo per la consegna. All'utente viene comunicato telefonicamente l'arrivo del materiale o l'esito negativo della richiesta.

Tempi di restituzione e modalità di conservazione dei documenti

La durata massima del prestito interbibliotecario è di norma di 30 giorni, salvo altri accordi tra biblioteca prestante e biblioteca richiedente (proroghe o limitazioni).

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli integri nei tempi richiesti.

In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante. Per ritardi nella restituzione dei documenti si procederà al sollecito e all'applicazione delle penalità previste per il prestito locale. In ogni caso, l'utente non in regola con le restituzioni non potrà effettuare nuovi prestiti interbibliotecari.

Reference (assistenza informativa e bibliografica)

La Biblioteca supporta i propri utenti nelle loro ricerche informative offrendo un **servizio di reference**, attivo in tutte le sale, che può andare dalla semplice assistenza ai propri cataloghi cartacei e informatizzati all'individuazione e ricerca all'interno di cataloghi elettronici e banche dati di altre biblioteche o istituti; alla segnalazione di risorse bibliografiche e informative elettroniche, locali o remote (internet); alla costruzione di bibliografie personalizzate sulla base dei criteri specificati dai richiedenti.

In genere, il servizio si propone di fornire risposte adeguate ai diversi livelli di richiesta dei propri utenti nel rispetto dei loro differenti bisogni informativi e culturali, non solo attraverso il recupero dell'informazione in sé, ma anche aiutando l'utente a impadronirsi degli strumenti informativi e comunicativi che gli consentano di operare ricerche in autonomia.

Tempi e modalità del servizio

Punto di riferimento per il servizio è la sala **Infocataloghi**, durante le ore di apertura della Biblioteca. Il personale della sala si occupa, ove necessario, di indirizzare l'utente presso la specifica sala cui è conservato il patrimonio di interesse, al fine di approfondire la ricerca.

Le richieste possono essere inoltrate, oltre che direttamente, anche:

- per telefono, al numero 0744-549071 / 549072
- per *e-mail*, all'indirizzo: bctcataloghi@comune.terni.it
- *on-line*, compilando un modulo disponibile sul sito della Biblioteca, alla voce Servizi – Chiedilo

al bibliotecario. I tempi di risposta ai quesiti possono variare a seconda del numero di richieste da evadere e del loro grado di complessità e in ogni caso non superano i 3 giorni.

Servizi telematici, multimediali e collegamenti ad Internet

Postazioni multimediali

Le **postazioni audio/video** e quelle per la fruizione di cd rom sono **liberamente utilizzabili dagli utenti**, nelle diverse sezioni di bct.

L'utilizzo delle postazioni e attrezzature multimediali audio/video è regolato dalle seguenti condizioni:

- è obbligatorio l'uso delle cuffie fornite dalla struttura

- ogni utente può occupare le postazioni video per un tempo non superiore alla durata di un film. Può visionare due o più film consecutivamente, qualora non ci siano richieste di altri utenti. Anche l'uso dei lettori cd è regolato dall'afflusso di utenza.

Navigazione in internet

La Biblioteca offre un servizio di navigazione in internet, attivo negli orari di apertura di bct, presso la sala **Interzona – Caffè letterario**, con la possibilità di servizi supplementari quali stampe, scansioni e salvataggio su cd-rom e chiavette usb. **Il servizio è a pagamento.** L'accesso alle postazioni è riservato agli iscritti che abbiano compiuto la maggiore età, mentre i minorenni necessitano dell'assenso dei genitori (vd. modulo allegato).

La **tariffa di navigazione** su base oraria è attualmente di **€ 1,80 (€ 0,03 al minuto)** e quelle relative ai servizi connessi e ai supporti forniti dal personale su richiesta dell'utente sono esposte al banco di registrazione. L'utente è tenuto a comunicare preventivamente il proprio numero di tessera al personale il quale procederà all'assegnazione di una postazione internet.

È attivo il **servizio wi-fi** che consente agli utenti la navigazione internet in modalità *wireless*. L'utente può accedere al servizio tramite iscrizione presso bct o presso l'ufficio Protocollo del Comune di Terni: l'iscrizione dà diritto a **4 ore di navigazione gratuita giornaliera**.

Le sale **Consultazione, Leggerissimo e Farini** dispongono di postazioni studio cablate appositamente per consentire agli utenti di utilizzare i propri pc portatili. Non è possibile utilizzare attacchi elettrici fuori da tali aree.

Interzona offre l'utilizzo di postazioni per i disabili visivi e/o motori (vedi Servizi per utenti con difficoltà).

In tutte le sezioni sono predisposte postazioni adibite alla navigazione gratuita per la documentazione e la ricerca. Unicamente a tal fine, è consentita la consultazione del *web* di pagine disponibili gratuitamente sulla rete; *download* (scarico) di dati; servizi a cui la Biblioteca è abbonata; salvataggio di dati direttamente su supporti dell'utente. Non è invece consentito: consultare la posta elettronica via *web*; l'utilizzo di *chat*, messengerie, telefonate via internet; l'installazione sul pc della Biblioteca di *software*, il salvataggio di dati direttamente sul pc; la creazione di *account* di posta elettronica in modalità *client*; l'*uploading* (caricamento) di *file* in rete; l'installazione o esecuzione di programmi o *plug-in* non preventivamente autorizzati. Non è inoltre consentito ascoltare e/o scaricare musica e/o filmati da internet e alterare o rimuovere le configurazioni *software* e/o *hardware* dei computer della Biblioteca.

In ogni caso, il collegamento internet, gratuito o a pagamento, non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente. È vietato, altresì, svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete nonché l'accesso a siti e/o contenuti che risultino in contrasto con il decoro del luogo pubblico. È comunque da considerarsi proibito tutto quanto non espressamente autorizzato e previsto dal Regolamento.

Il personale ha la facoltà di sospendere il collegamento qualora l'utente ponesse in essere azioni in contrasto con quanto sopra indicato.

Accesso al catalogo elettronico (OPAC – Online Public Access Catalogue)

bct riversa il proprio posseduto informatizzato all'interno del Catalogo delle biblioteche del Polo umbro che, a sua volta, afferisce al catalogo del Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN). In tal modo l'utente potrà, attraverso un'unica maschera di ricerca, consultare contemporaneamente il posseduto di tutte le biblioteche che vi aderiscono, oppure selezionare dall'elenco la sola bct (Terni bct- comunale). Tuttavia, essendo il riversamento dei dati bibliografici nell'OPAC ancora in corso, è consigliabile, per completezza della ricerca, consultare anche i cataloghi cartacei.

L'accesso all'OPAC è possibile:

- in remoto, direttamente dal sito della biblioteca: <http://bct.comune.terni.it>
- in loco, attraverso le postazioni di accesso libero al catalogo dislocate in tutte le sale della Biblioteca.

Attraverso la maschera dell'OPAC umbro, l'utente potrà non soltanto effettuare ricerche di tipo semplice o avanzato, ma anche gestire il proprio **profilo utente** accedendo alla voce **Servizi** posta in alto a destra. Per il primo accesso il sistema richiederà *username* e *password*, corrispondenti, rispettivamente, al proprio numero di tessera (con o senza zeri) e alla propria data di nascita nel formato 00/00/0000. Una volta effettuato il primo accesso, si potrà scegliere una nuova password, mentre la username rimarrà il numero di tessera.

Particolare attenzione è rivolta al target ragazzi, bambini e giovani per i quali è disponibile l'accesso ad un OPAC dedicato con realizzazione grafica idonea al pubblico di riferimento.

MLOL - MediaLibraryOnLine

La Regione Umbria aderisce al progetto **MediaLibraryOnLine** (<http://www.medialibrary.it>), primo *network* italiano di biblioteche digitali pubbliche, tramite il quale bct garantisce l'accesso gratuito a musica, film, e-book, quotidiani, audiolibri e al prestito digitale (*digital lending*).

Per usufruire del servizio è necessario:

- essere iscritti ad una biblioteca aderente al *network*, quindi a bct se è la propria biblioteca di riferimento;
- richiedere l'iscrizione a MLOL inviando una *mail* all'indirizzo di posta elettronica bctMLOL@comune.terni.it;
- collegarsi all'indirizzo internet <http://umbria.medialibrary.it> e perfezionare la propria iscrizione (solo al primo accesso).

Una volta richiesta l'iscrizione a MLOL presso la propria biblioteca di riferimento, l'utente riceverà, sull'indirizzo *e-mail* fornito all'atto dell'iscrizione a bct, una mail di benvenuto con una *username* e una *password* provvisorie per il primo accesso, modificabili direttamente dal portale di MLOL.

Per avere informazioni più dettagliate su **MediaLibraryOnLine** basta andare alla pagina "Che cos'è MLOL" dal menù "Info" del portale <http://www.medialibrary.it> e scaricare la *brochure* di presentazione in pdf.

Rete wireless

Il servizio **Wireless**, nell'ambito del progetto **Terni senza fili**, consente a tutti i cittadini l'accesso gratuito a internet con i propri computer portatili (a pagamento se si usufruisce di un *notebook* di bct) e tramite registrazione di accesso da effettuare presso bct o presso l'ufficio protocollo del Comune di Terni. Il servizio dà diritto a 4 ore di navigazione gratuita giornaliera.

Servizi per utenti diversamente abili

Interzona offre l'utilizzo di postazioni per i disabili visivi e/o motori con:

- **sistema di lettura per non vedenti VoiceBox**, basato su scanner CanonScan Lide 20 e *software* di sintesi vocale **textVoice**, **Joystick Plus USB/PS2** (per persone che incontrano difficoltà nell'uso del mouse convenzionale)
- **tastiera espansa Winking USB** (per persone con ridotte capacità di controllo dei movimenti)
- **supporti per braccia Ergorest** (dispositivi che sostengono gli arti superiori ed i polsi rendendone più agevole lo spostamento sul piano orizzontale).

Ogni sezione, inoltre, mette a disposizione degli utenti con disturbi di dislessia o altri problemi fonologici o di lettura una postazione integrata di uno speciale *software* (**Carlo mobile**) appositamente studiato per la transcodifica vocale dei testi. Gli utenti interessati verranno supportati dal personale bibliotecario in tutte le operazioni necessarie per il corretto utilizzo del programma.

Sono inoltre presenti nella struttura due servo-scala che consentono l'accesso ai disabili motori alle sezioni Why not e Leggerissimo.

Riproduzione di documenti

In ogni piano di bct è disponibile, nel rispetto delle norme sul *diritto d'autore*, il servizio di fotocopiatrice con scheda prepagata rilasciata dalle sezioni, attivo tutti i giorni durante l'orario di apertura. Sono possibili solo fotocopie in bianco e nero, nei formati A3 e A4.

Le fotocopie sono effettuate direttamente dall'utente tramite acquisto di carte prepagate con rilascio di relativa ricevuta. Il costo delle copie, dovuto a rimborso spese dei materiali e delle attrezzature utilizzate, è di € 0,06 a pagina per fotocopie formato A4; € 0,12 a pagina per fotocopie formato A3. È possibile fotocopiare soltanto le opere possedute dalla Biblioteca e per uso personale o di studio nel limite del 15% di una monografia e di un fascicolo di periodico, in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore.

È attivo un servizio di riproduzione digitale per il materiale antico e di pregio, previo parere favorevole del responsabile della Biblioteca. Il permesso viene concesso a condizione che il procedimento usato non danneggi il materiale documentario (allegato F).

Le spese di riproduzione sono a totale carico dei richiedenti, come da tariffe indicate in sezione; alle tariffe base si aggiunge un'ulteriore tariffa per diritti di proprietà per tutti quei documenti su cui la bct può vantare tali diritti: manoscritti ed altri documenti, anche a stampa, particolarmente rari o di pregio, compresi tutti i materiali cosiddetti speciali come le stampe e le fotografie. La tariffa varia in funzione del fine della richiesta⁵ (allegato A).

La riproduzione digitale dei documenti viene eseguita sempre dal personale addetto e solo ed esclusivamente su materiale posseduto da bct; le riproduzioni digitali di materiale coperto da *copyright* vengono realizzate solo per uso personale a fini di studio, mai per pubblicazione; la Direzione si riserva il diritto di valutare casi particolari. Coloro 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 bct di una copia della tesi o del contributo. In tutti i casi di pubblicazione, l'utente s'impegna altresì a donare alla bct 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 bct stessa e che le eventuali trasgressioni saranno perseguite legalmente secondo le vigenti norme sul *diritto d'autore*.

bct consiglia tutti gli utenti di documentarsi in maniera approfondita sulle attuali normative vigenti sul diritto di riproduzione e di *diritto d'autore* (in particolare tutti coloro che ricorrono alla riproduzione per pubblicazioni o per proiezioni in pubblico), ricordando che esistono delle limitazioni anche alla riproduzione tramite fotocopia⁶ pari al 15% dell'intera opera. bct declina ogni responsabilità nel caso l'utente violi tali normative.

In mancanza di particolari ed esplicite richieste da parte dell'utente, bct assume per la digitalizzazione i parametri che seguono:

- le scansioni vengono effettuate tramite scanner piano A3 Epson GT-15000 ad una risoluzione di 300 dpi. Le immagini ottenute vengono salvate in formato TIFF (non compresso).
- le foto vengono eseguite con macchina digitale Sony DSC-P 92 Cyber Shot ad una risoluzione di 5 Mpixels e salvate sempre in formato TIFF.

Promozione della lettura e visite guidate

bct organizza iniziative e attività culturali finalizzate alla promozione del libro e della lettura - anche in collaborazione con altre istituzioni culturali del territorio - allo scopo di diffondere una maggiore e più approfondita conoscenza della Biblioteca, dei materiali posseduti e dei servizi offerti e creare le condizioni per un rapporto autonomo e continuativo tra cittadini e Biblioteca. Consente inoltre agli utenti di familiarizzare con la struttura al fine di acquisire le competenze per orientarsi al suo interno e di accedere alle numerose risorse disponibili; illustra i meccanismi e le chiavi di accesso e reperimento delle informazioni (ad esempio la consultazione dei cataloghi e delle banche dati, l'utilizzo delle

⁵ Tariffe approvate con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 153 del 09/07/2012.

⁶ Legge 22 aprile 1941 n. 633: *Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio*. Aggiornata al D.L. 31 gennaio 2005, n.7, convertito in legge 31 marzo 2005, n. 43. Articolo 68, comma 3.

postazioni multimediali: a tal fine sono programmate visite guidate alla Biblioteca (allegato F), previo appuntamento, anche telefonico, concordato con il personale bct preposto a tale servizio); avvicina gli utenti ai libri per incentivare l'interesse e il **piacere della lettura**, presentando un panorama qualificato dell'editoria nazionale ed internazionale; apre i propri spazi a percorsi inediti e alla conoscenza diretta dei protagonisti della produzione intellettuale. A tal fine, bct predispose appositi scaffali con i libri acquistati negli ultimi 15 giorni e bollettini periodici delle nuove acquisizioni; fornisce proposte di lettura attraverso schede bibliografiche, bibliografie, percorsi tematici di lettura, debitamente pubblicizzati sul sito web.

La Biblioteca intende favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture, provvedendo all'acquisizione di materiali destinati a percorsi multiculturali e contrassegnando, mediante apposita segnaletica, i libri in lingua straniera e quelli che oltre al testo in italiano presentano il testo in lingua. Le attività di promozione della lettura vengono svolte, oltre che nelle singole sezioni, nella sala al pianterreno denominata **Caffè letterario** o nella **Sala Videoconferenze**, spazi dedicati alla lettura, all'ascolto, all'espressione, alla discussione e al confronto che ospitano incontri e dibattiti, presentazioni di libri, concerti, spettacoli teatrali.

Servizi per le scuole

bct elabora, tra gli altri, progetti specifici dedicati a bambini, ragazzi e giovani che vengono presentati annualmente alle scuole di ogni ordine e grado affinché, se di interesse, possano essere inseriti nella programmazione scolastica. L'offerta formativa si amplia, inoltre, con progetti da realizzare congiuntamente con gli Istituti stessi su argomenti curricolari e con la redazione di bibliografie su temi specifici. I programmi dedicati alle scuole possono essere visionati su apposito spazio dedicato del sito *web*.

Mostre ed attività culturali

bct elabora un programma di iniziative culturali - pubblicizzate a larga diffusione a livello territoriale - che prevedono presentazioni di libri; attività di lettura ad alta voce; mostre bibliografiche; rappresentazioni e performance teatrali; iniziative; corsi e seminari. È possibile ritirare il **programma mensile** in Biblioteca oppure consultarlo sul sito *web*. Per ricevere informazioni sugli eventi, si può richiedere di essere iscritti nella **newsletter** gestita dall'**ufficio comunicazione**.

Nelle aree comuni di bct e all'interno delle sezioni, possono essere organizzate mostre ed esposizioni compatibili con gli ambienti e i servizi bibliotecari. Una sala multimediale dedicata, in cui è consentito il collegamento in videoconferenza, consente lo svolgimento di incontri, dibattiti, visioni, presentazioni di libri ed eventi che caratterizzano le attività di bct.

Raccolte particolari

Vengono di seguito descritte alcune raccolte di bct che, per tipologia di materiale e/o di utenza, prevedono delle deroghe alle modalità di erogazione dei servizi sopra descritti.

Sala Periodici / Emeroteca

La Biblioteca mette a disposizione riviste italiane e straniere - correnti e spente - diversificate per fasce d'età e argomento; cd rom e banche dati legislative e giuridiche accessibili in rete; 7 quotidiani nazionali. I quotidiani del mese corrente e i periodici dell'anno corrente sono esposti negli appositi scaffali nella sala **Periodici** e la loro consultazione è libera; per i numeri precedenti dei quotidiani viene fatta richiesta all'operatore e sono visionabili in cartaceo, in microfilm o in riproduzione digitale; per le annate precedenti dei periodici, conservate in torre libraria, è necessario fare richiesta al personale della sala. **Periodici e quotidiani non sono ammessi al prestito**. Il lettore si impegna a conservare correttamente le riviste e i quotidiani in consultazione. In caso di eventuali danni ai documenti o di smarrimento, l'utente è tenuto al riacquisto immediato del documento stesso, ove possibile. La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

La scelta dei quotidiani e delle riviste è compiuta, in analogia con quanto previsto per gli altri materiali documentari, tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, della rappresentanza dei

diversi orientamenti politici e culturali presenti, della qualità giornalistica e della tiratura delle varie testate, come precisato nella Carta delle Collezioni.

La Biblioteca procede alla conservazione degli arretrati dei periodici e quotidiani, utilizzando il sistema del sottovuoto e/o la rilegatura, in relazione a quanto previsto dalla Carta delle Collezioni e compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

Raccolta storico-locale - Fondo antico

La Biblioteca dispone di una adeguata sezione di raccolta di documenti su storia, personaggi, beni naturali e culturali locali o di ambito provinciale e regionale. In questa sezione sono **disponibili per la sola consultazione** anche volumi ideati da gruppi di studio locali e pubblicati dal Comune di Terni su storia, siti naturali e culturali, realtà economica ed associativa del territorio comunale.

La **Sala Farini** ospita, inoltre, alcuni materiali del fondo storico costituito da pergamene, manoscritti, incunaboli e edizioni stampate tra il XVI e XIX secolo. Il **fondo pergamene**, i cui originali sono conservati presso l'Archivio di Stato di Terni, contiene riproduzioni digitali di esemplari che vanno dall'anno 853 all'anno 1500. Il **fondo manoscritti** è costituito da esemplari provenienti dai conventi in seguito alle soppressioni post-unitarie. La loro datazione va dal XV al XVIII secolo. Anche gli **incunaboli** e le altre **edizioni a stampa antiche** provengono per lo più dalle biblioteche delle sopresse congregazioni religiose.

La **raccolta locale** è costituita, invece, da opere che riguardano la storia di Terni e, più in generale, la storia di tutta l'Umbria. La **Sala Farini** custodisce monografie divise tra volumi e opuscoli, periodici locali, stampe di argomento locale e vario. La datazione delle raccolte, continuamente aggiornate con nuove pubblicazioni, parte dal 1600. Sono inoltre a disposizione i microfilm di pergamene, manoscritti e periodici locali stampati nel 1800.

La sala garantisce un ambiente silenzioso adatto anche alle esigenze degli studiosi.

I documenti sono rintracciabili nel catalogo cartaceo (presso la sezione **Infocataloghi** con copia disponibile presso la **Sala Farini**), in EDIT 16⁷ (documenti datati al XVI sec.) e in SBN.

I documenti di questa raccolta speciale sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario, tranne nel caso in cui i documenti siano conservati almeno in doppia copia e non rivestano carattere di particolare pregio e rarità.

La consultazione dell'originale di tutto il materiale antico (precedente al 1831) è consentita esclusivamente in sede, previa compilazione di apposito modulo di richiesta.

Consultazione e riproduzione dei documenti conservati nelle sezioni speciali sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela, diritto d'autore e protezione dei dati personali. È discrezione della bct escludere dalla consultazione e/o dalla riproduzione materiale raro, di pregio o in precarie condizioni di conservazione.

Per quanto riguarda il servizio di riproduzione digitale, si rimanda al prospetto contenente le condizioni d'uso e il tariffario allegato alla presente Carta (allegato A).

Raccolte speciali

bct possiede, inoltre, circa 4.500 fotografie per le quali sta procedendo a lavori di digitalizzazione e catalogazione. Nella raccolta sono presenti foto riguardanti vari aspetti della città nel XX secolo.

Il nucleo centrale della raccolta è costituito dalle foto appartenenti al **fondo fotografico dell'Ufficio tecnico del Comune di Terni** e documenta l'evoluzione urbanistica della città durante la prima metà del XX secolo.

A questo primo nucleo si sono aggiunte le foto, generosamente messe a disposizione dai cittadini in seguito alla campagna **La città delle donne**, inserita nel più ampio progetto della Direzione Servizi Culturali **Donna sempre**, che si propone di declinare al femminile la storia locale.

Di rilievo anche il **fondo Cesare Durante** che testimonia la vita culturale della città negli anni '70 e '80.

Il materiale fotografico non è ammesso al prestito e può essere visionato in sede o in remoto attraverso il sito *web*.

⁷ Censimento nazionale delle edizioni italiane del XVI secolo <http://edit16.iccu.sbn.it/web_iccu/imap.htm>

Raccolte per bambini, ragazzi e giovani adulti

I servizi rivolti ai bambini, ragazzi e giovani adulti sono organizzati in tre sezioni: **Zerosei** (0-6 anni), **Tweenager** (7-14 anni) e **Whynot** (15-25 anni).

Il servizio è gratuito e valgono le stesse regole della consultazione e del prestito della presente Carta dei servizi. Il personale della Biblioteca si rende disponibile a favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. È inoltre disponibile ad offrire informazioni e orientamento ad adulti che a diverso titolo si occupano dei ragazzi: genitori, insegnanti, educatori e animatori. Nelle tre sezioni sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la Biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze dell'utenza. Le raccolte e i servizi comprendono i materiali tradizionali così come le nuove tecnologie: in entrambi i casi la fruibilità è garantita da una chiara organizzazione e un'adeguata esposizione dei materiali.

La comunicazione, verbale e visiva, l'arredo, la segnaletica, nell'obiettivo di indurre il comportamento voluto (lettura personale, lettura ad alta voce, consultazione, studio, prestito) sono improntati a gradevolezza, ospitalità, informalità.

Le sezioni sotto indicate effettuano servizio di prestito personale e svolgono, mensilmente, attività di animazione per tutti i bambini, ragazzi e giovani adulti presenti in Biblioteca (secondo un calendario disponibile presso la struttura o sul relativo sito *web*) e collaborano con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo, organizzano iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori, percorsi di lettura e visite guidate per le scolaresche, secondo un calendario da concordare con gli operatori del servizio.

Zerosei

Ubicata a piano terra dell'edificio, **Zerosei** offre libri, riviste e documenti audiovisivi per bambini (videocassette, CD musicali, Cd Rom, DVD, *audiobook*); libri e riviste per genitori, operatori e insegnanti.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore. Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza sui movimenti dei bambini nei locali del servizio. La Biblioteca declina ogni responsabilità laddove il minore non sia assistito dal genitore o da chi ne fa le veci negli spazi della sezione.

Il bibliotecario assume in questo contesto un ruolo particolarmente significativo non tanto di tecnico dell'informazione, quanto di operatore capace di offrire **rapporti di comunicazione** (lettura) e **rapporti di interazione** (scambi personali).

La sezione fornisce anche un servizio per la visione di dvd e vhs in modo che fin dalla più tenera età il mondo affascinante delle immagini in movimento e dell'interattività si saldi con quello del libro. La sezione dispone di un ambiente dedicato alle attività laboratoriali (**Laboratorio Zerosei**), opportunamente allestito per le fasce di età dell'utenza e destinato alla rappresentazione e alla drammatizzazione, nonché alla manipolazione, per coniugare la lettura con le altre attività espressive e ludiche.

La sezione partecipa dal 2002 al progetto nazionale **Nati per Leggere**, organizzando attività specifiche di promozione della lettura dedicate ai bambini, ai piccolissimi e alle mamme in attesa ed offrendo materiale bibliografico espressamente indicato dal progetto; è inserita, inoltre, nella **rete delle biblioteche NPL della Regione Umbria** ed è partner attivo del progetto regionale **Leggere fa bene alla salute**.

Sempre nell'ambito del progetto **Nati per Leggere**, dal 2010 realizza sul territorio il progetto **Leggere è una magia che si impara da piccoli**, partner del quale sono i Servizi educativi del Comune di Terni, i comuni della Zona Sociale 10, l'ASL 4, PAIB e l'ACP.

Tweenager

Ubicata al terzo piano della struttura, **Tweenager** svolge il ruolo della Biblioteca o Sezione ragazzi. Si occupa di promozione e diffusione della lettura per bambini e ragazzi, offrendo stimoli culturali ed educativi e partecipando a progetti integrati con le altre agenzie educative e culturali presenti nel

territorio. Offre ai genitori, agli insegnanti e agli educatori la propria consulenza circa il materiale bibliografico e multimediale di cui dispone e di cui è a conoscenza. Attiva iniziative, incontri con autori, mostre, dibattiti, seminari e convegni allo scopo di promuovere, sostenere e diffondere una cultura per l'infanzia e la gioventù anche attraverso collegamenti con gli organi competenti della scuola e con le rappresentanze dell'associazionismo e del volontariato socio-culturale e interculturale. Collabora con quanti lavorano nel settore delle pubblicazioni per ragazzi (illustratori, studiosi, redattori di antologie, scrittori, attori, grafici, ecc) e con le Facoltà di Scienze della Formazione, favorendo la redazione di tesi sull'editoria per l'infanzia e l'adolescenza. Anche a tal fine si occupa della **raccolta e conservazione delle pubblicazioni per ragazzi di particolare interesse storico, bibliografico e sociale**. **Tweenager** intende essere un'area di socializzazione, incontro e apprendimento anche attraverso il gioco. Intende offrire occasioni per sviluppare le capacità di fruizione di media diversi dal libro, con particolare attenzione all'uso di internet e dei programmi di informatica per permettere il superamento del *digital-divide*. Favorisce la conoscenza e l'uso di OPAC, *blog* e siti *web* anche appositamente costituiti. In considerazione delle caratteristiche cognitive e di comportamento della *Net generation*, bct ha come obiettivo costante quello di innovare continuamente i servizi offerti e di progettare di nuovi, approfittando delle opportunità create dalle tecnologie di informazione e comunicazione per essere sempre adeguata alle richieste di questa particolare fascia di utenza. Nella sala sono presenti e attivi tutti i servizi specifici: accoglienza, prestito libri e multimedia, attività di promozione della lettura, assistenza nelle ricerche su testi e in internet, documentazione per insegnanti, bibliografie, mostre, animazione del libro, laboratori, letture, corsi, seminari, ecc. Il prestito delle pubblicazioni appartenenti al fondo storico è consentito previa autorizzazione del responsabile. Il patrimonio consiste in oltre 10 mila documenti collocati a scaffale aperto e non: libri e documenti multimediali per ragazzi, insegnanti e operatori del settore; raccolta di documenti di importanza storica per la storia della letteratura e dell'editoria per ragazzi; raccolta di documenti nelle principali lingue del mondo; documenti inerenti la cultura territoriale: testi sulla storia, il paesaggio e l'arte in Umbria adatti ai giovani utenti; videoteca a carattere didattico con *database* per la ricerca, DVD e cd-rom con giochi anche interattivi e di promozione della lettura; periodici per ragazzi e riviste sull'editoria e letteratura per ragazzi.

Whynot

Whynot soddisfa la domanda culturale degli adolescenti e dei giovani. Libri, dvd, cd musicali, giochi interattivi, cd-rom e giochi da tavolo dominano questa sezione dove si sollecita l'incontro e lo scambio e il divertimento diventa apprendimento. Si passa dalla narrativa alla musica, dal fumetto al video, fino a documenti relativi allo sport, al viaggio, alla fotografia ecc.. Si tratta di una sezione in continua evoluzione che cerca di seguire le nuove tendenze e le esigenze dei giovani. La sezione mette a disposizione 1 postazione per l'accesso ad internet; 1 postazione per l'ascolto di cd musicali; una postazione con Sony Play Station ; 1 postazione con lettore dvd per la visione di film.

All'interno della sala è attivo il **sistema antitaccheggio RFID** (Radio Frequency Identification) che permette non solo di usufruire del prestito assistito del bibliotecario ma consente di avvalersi della possibilità di effettuare l'autoprestito.

Numerose le attività realizzate per lo specifico *target* d'età: corsi di scrittura creativa, di fotografia, di *writer*, di musica e di *hip hop* o *break dance*, incontri con autori di letteratura contemporanea e di graphic novel; laboratori e *reading*.

Archivio digitale

bct Digitale è un'applicazione *web* per la gestione di una **biblioteca digitale**. Per quanto il concetto di biblioteca digitale possa essere complesso e variamente inteso, non c'è nessun dubbio sul fatto che sia una raccolta organizzata di documenti digitali resi fruibili grazie all'utilizzo di strumenti *software* e *hardware* capaci di leggerli e riprodurli. **bct Digitale** nasce con l'intento di realizzare una raccolta digitale inerente la città di Terni e il suo comprensorio e, quindi, in quest'ottica può essere anche intesa come una sorta di **archivio digitale della memoria**, funzionale alla più ampia condivisione cittadina e alla

promozione all'interno di circuiti internazionali di vasto respiro (Cultura Italia, Europea, Biblioteca Digitale Italiana, Progetto Michael).

Servizi aggiuntivi

Lettori portatili

È anche possibile usufruire dei **lettori cd portatili** disponibili nella sezione Interzona, rivolgendosi al personale e consegnando la card e un documento di identità.

Computer portatili

È possibile usufruire di pc portatili disponibili in interzona, rivolgendosi al personale e consegnando la card e un documento di identità. È disponibile per gli utenti il collegamento wireless per l'utilizzo della rete internet dai propri computer.

Aula didattica

L'aula didattica è una sala attrezzata con postazioni informatiche per attività formative rivolte ad un pubblico di tutte le età. L'aula didattica è dotata 13 postazioni per gli utenti, un pc portatile (per le presentazioni del docente), 1 LCD TV Samsung. Ospita corsi di informatica, di scrittura creativa, di sceneggiatura oltre a corsi dedicati all'area dell'intrattenimento (scacchi, informatica musicale, etc.).

Concessione sale

È prevista la possibilità di concedere in uso, alle condizioni delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e previa verifica della disponibilità, la **sala Videoconferenze** e **l'Aula didattica** in orario di apertura al pubblico del servizio; il **Caffè letterario** in orario serale per attività culturali; sabato pomeriggio e giorni festivi per la celebrazione dei matrimoni civili.

V. I PROGETTI

bct svolge un'intensa attività progettuale che si attua a vari livelli e con diverse modalità: sono stati avviati e portati avanti, negli anni, progetti in collaborazione con altri enti e istituzioni, specifici per la promozione della lettura e/o della biblioteca; di sensibilizzazione e di approfondimento su tematiche culturali, socio-educative, con particolare attenzione alla creatività per l'infanzia.

Un'attività di rilievo è riservata alla progettualità di respiro regionale, nazionale ed europeo dell'Ente.

Sistema bct



Il **Sistema bct**, progetto approvato con atto di Giunta comunale n. 482 del 09/10/2008, si configura come una rete territoriale i cui attori sono coinvolti nella organizzazione e attuazione di attività di vario genere: azioni di promozione, decentramento dei servizi e creazione di una rete cittadina, cooperazione, realizzazione di eventi e iniziative culturali di vario genere, legati a temi specifici.

bct costituisce il polo centrale di questo sistema che nel corso degli anni ha visto la collaborazione con Circoscrizioni, Uffici di cittadinanza, Cesvol, CAOS (Centro Arti Opificio Siri), Palmetta, ecc. Nell'ambito del progetto è sorta **Biblioluna**, biblioteca della II Circoscrizione Nord, e si sta procedendo all'organizzazione della biblioteca del CAOS (**bctCAOS**), specializzata in arte e contemporaneità.

Leggere senza leggere



Nell'ambito delle attività legate alla promozione della lettura per l'anno 2009, bct ha avviato, in collaborazione con **APAV, Associazione Parole che Volano in favore della dislessia**, il progetto **Leggere senza leggere** rivolto a persone con alcune disabilità nell'apprendimento. Tutte le sezioni della Biblioteca sono state dotate di almeno una postazione con il *software* di conversione vocale ed ausilio alla lettura per persone con problemi **Carlo Mobile**. Il progetto al suo avvio ha previsto tre azioni: un seminario di confronto tra esperienze e realtà già operanti dal titolo **Liberi di**

leggere: trasformare i problemi in opportunità di cambiamento: esperienze a confronto, un corso di formazione gratuito per l'utilizzo di *software* dedicati all'ausilio della lettura aperto agli operatori di biblioteca e a quanti si trovano ad operare in situazioni analoghe; una giornata di lancio ufficiale coincidente con la Giornata mondiale del libro il 23 aprile 2009. L'adozione del *software* Carlo Mobile e la formazione specifica di personale ha portato alla realizzazione di progetti collegati quali **I racconti di Carlo: fantastorie in Mp3** con le scuole del territorio, grazie al quale i ragazzi hanno preso confidenza con i programmi di lettura dotati di sintesi vocale in grado di aiutare i lettori in difficoltà, creando storie basate sulle **carte di Propp** e realizzandone la versione in formato MP3 tramite il *software* di conversione.

Nati per leggere



Il progetto nazionale **Nati per Leggere** viene declinato in bct sia a livello locale che regionale. Nato grazie alla collaborazione tra l'Associazione Culturale Pediatri (ACP), l'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) e il Centro per la salute del bambino (CBS), il progetto promuove l'importanza della lettura ad alta voce ai bambini fin dai primi anni di vita.

bct, in particolare la sala **Zerosei**, aderisce al progetto nazionale dal 2002 con attività laboratoriali dedicate a bambini ed adulti, materiale informativo,

bibliografie e prodotti editoriali. Lo stesso patrimonio documentario della sala

rispecchia e tiene conto delle indicazioni delle bibliografie nazionali del progetto. Dal 2011 la

fondazione CARIT sostiene il progetto con finanziamenti annui dedicati alla realizzazione di attività e all'incremento del patrimonio.

Maggiori informazioni: www.natiperleggere.it



A livello locale, dal 2010 si realizza il progetto **Leggere è una magia che si impara da piccoli** grazie al quale i piccoli utenti hanno a disposizione, oltre a bct, altre nove sedi allestite presso alcuni servizi educativi comunali di Terni (Grillo Parlante, Pollicino, La Casa di Alice, la Coccinella); presso Biblioluna (la biblioteca realizzata presso la II circoscrizione Nord Colleluna) e presso alcuni comuni della Zona Sociale 10 (Acquasparta, Ferentillo, San Gemini).

Nell'ambito del progetto, oltre alle attività di lettura ad alta voce svolte nelle sedi, sono stati programmati momenti di formazione per operatori, bibliotecari, mamme e volontari. Inoltre, nel corso dell'anno, in primavera ed in autunno, si organizzano due momenti di festa (**Creare giocando** e **Micromondi**) in collaborazione con

associazioni e cooperative per rendere visibili competenze, progetti e percorsi didattici realizzati nei servizi educativi e nei luoghi della cultura dell'infanzia, coinvolgendo famiglie, bambini, operatori, volontari e occupando le principali piazze cittadine per consentire ai bambini e ai ragazzi di vivere ludicamente gli spazi pubblici della città.

Maggiori informazioni: www.bct.comune.terni.it

Il progetto locale, nel corso del 2012, si è arricchito della *partnership* con la Regione Umbria, nell'ambito del progetto **Leggere fa bene alla salute** promosso dall'Assessorato alla Salute e dall'Assessorato alla Cultura.

bct, entrata a pieno titolo nella rete regionale delle biblioteche che aderiscono a **Nati per Leggere**, prosegue nell'impegno dedicato ai più piccoli con nuovo entusiasmo per dar vita a quella passione tanto cara a chi è nato per leggere.

L'iniziativa vede coinvolti, per la prima volta insieme, i Servizi Prevenzione, Beni Culturali e Istruzione della Regione Umbria, in stretta sinergia con l'Associazione Culturale Pediatri (ACP) Umbria, l'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) sezione Umbria e l'Ufficio Scolastico Regionale per l'Umbria. Vi aderiscono 45 biblioteche umbre. Tra le modalità di attuazione del progetto:

formazione Bibliotecari; formazione Pediatri; realizzazione Kit "Leggere fa bene alla salute" e APP (applicazione per dispositivi mobili) "Nati per leggere – Umbria" per la consultazione del patrimonio librario delle biblioteche; acquisto libri e arredi per le biblioteche aderenti alla rete regionale "Nati per leggere"; intervento educativo dei Pediatri tramite distribuzione del materiale informativo alle famiglie con bambini di 6 mesi e dono di un libro al bambino di 12 mesi; intervento dei bibliotecari rivolto alle famiglie e ai bambini di fascia di età 6 mesi/ 6 anni con attività di promozione del progetto, dei libri e della lettura ad alta voce; formazione studenti "lettori volontari"; attività studenti "lettori volontari" presso biblioteche, scuole strutture sanitarie (ospedale, distretti sanitari, ecc.).

Maggiori informazioni:

http://www.natiperleggere.it/fileadmin/user_upload/documenti/Progetti_regionali/Leggere_fa_bene_alla_salute_2012-10-01.pdf

In vitro



È un progetto sperimentale di promozione della lettura ideato e finanziato dal **Centro per il libro** e attuato con gli Enti Locali, con le associazioni dei bibliotecari, degli editori e dei librai e con **Nati per leggere**, in collaborazione aperta con gli esponenti del mondo della cultura, dell'informazione e dello spettacolo disponibili a promuovere la lettura dei libri.

Il progetto coinvolge le città di Biella, Ravenna, Nuoro, Lecce, Siracusa e la regione Umbria ed è finalizzato ad aumentare il numero dei lettori abituali. Le realtà locali sono chiamate a promuovere il **patto locale per la lettura** che coinvolge istituzioni, imprese private, fondazioni bancarie, associazioni

culturali e di volontariato, biblioteche, case editrici, librerie, scuole e università, per unire gli sforzi, i mezzi e le iniziative per favorire l'aumento degli indici di lettura. Il progetto ha la durata di 28 mesi per un finanziamento di € 2.000.000. Anche in questo caso i pediatri avranno un ruolo decisivo poiché è prevista la realizzazione di un kit di 3/5 libri che sarà distribuito alle famiglie attraverso la loro rete.

Create



CRaTe - Creatività Reti Aggregazione Terni - è un progetto del Comune di Terni promosso e sostenuto dal Dipartimento della Gioventù – Presidenza del Consiglio dei Ministri e dall'AnCI – Associazione Nazionale Comuni Italiani, che ha l'obiettivo di stimolare la creatività tra i giovani dai 16 ai 35 anni.

CRaTe si inserisce nel tessuto cittadino e regionale per agire nel campo della musica, del teatro e delle arti visive, campi in cui la vitalità dei giovani e dei centri giovanili ha permesso di immaginare e implementare uno sviluppo culturale della città di Terni. Il progetto si realizza con una serie di linee di attività fortemente connesse ed integrate fra di loro - con una particolare attenzione alle nuove tecnologie ed all'uso di strumenti avanzati - e prevede percorsi che vanno dalla formazione di base alla produzione, alla promozione delle professionalità e della creatività nell'ambito dei tre campi artistici sopra indicati: la musica, il teatro e le arti visive. I prodotti dei diversi laboratori di base saranno poi portati all'attenzione del pubblico, diventando allo stesso tempo conclusione di un percorso artistico e creativo e promozione di nuove esperienze laboratoriali. I concerti, gli spettacoli teatrali, le performance, i cortometraggi e i documentari frutto dei laboratori saranno proposti nei territori dei comuni partner del progetto, sia negli spazi dedicati allo spettacolo (teatri, auditorium ecc.) che nelle piazze, nei siti archeologici (Carsulae), nei musei, nelle biblioteche, diventando così momento di condivisione di esperienze e di verifica pubblica del lavoro svolto.

Suoni della memoria



Suoni della Memoria è un progetto teso a favorire il recupero, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio immateriale di tradizioni musicali e orali, ammesso al finanziamento sul Programma ELISA - Enti Locali Innovazione di Sistema, promosso e cofinanziato dal Dipartimento Affari Regionali, Turismo e Sport nell'ambito del Fondo per il sostegno agli investimenti per l'innovazione negli Enti Locali, a regia unitaria AnCI, Upi, Uncem. Suoni della Memoria riguarda i patrimoni di tradizione orale di quattro regioni: Campania, Lazio, Umbria e Puglia con il coordinamento della Provincia di Lecce e dell'ANCI. Per la nostra regione, Terni svolge il ruolo di ente capofila, e sono coinvolti i comuni di Arrone, Montefalco e Polino. Il progetto ha consentito di reperire per l'Umbria un cofinanziamento di € 432.000.

Suoni della Memoria include la digitalizzazione, l'archiviazione e successivamente la traduzione del patrimonio nei linguaggi della contemporaneità al fine di renderlo accessibile al grande pubblico e, in particolare, ai giovani e agli anziani, con co-azioni di promozione turistica ed economica del nostro territorio e attività di formazione e alfabetizzazione informatiche. Oltre all'iniziale individuazione del patrimonio immateriale esistente, sono comprese azioni tese al suo recupero, alla tutela e alla valorizzazione. Tra i servizi erogati dagli Enti Locali, è prevista la creazione di un archivio fisico e uno virtuale, collocato in bct, per ampliare la possibilità di fruizione da parte degli utenti. Il progetto mira a offrire un punto d'incontro fra la generazione degli anziani e quella dei giovani, attraverso linguaggi contemporanei e strumenti innovativi multimediali.

Progettazione europea

Tramite l'Unità Finanziamenti Esterni del Comune di Terni, bct è coinvolta nella progettazione europea a vario titolo. Mettendo a disposizione i propri spazi e risorse umane, contribuisce alla definizione e all'implementazione di progetti in cui l'amministrazione è proponente e/o *partner*.

In particolare, al momento è in fase di attuazione il **progetto E-Coop** nell'ambito del programma INTERREG IVC con capofila il Conseil Général de la Gironde (1 gennaio 2012-31 dicembre 2014) che prevede la **realizzazione di un prototipo di piattaforma digitale creativa** finalizzata a rinforzare negli utenti la capacità d'uso di strumenti digitali per costruire l'innovazione, la coesione sociale e la partecipazione attiva nella vita della comunità in dialogo con l'Amministrazione Comunale.

VI. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Informazione e comunicazione

- La Biblioteca è dotata di adeguati **strumenti di comunicazione e informazione** per raggiungere i propri utenti e incoraggiarne il coinvolgimento nelle sue attività.

- **Il sito web**, costantemente aggiornato, è il principale strumento di accesso virtuale alla Biblioteca per quanti non vi si recano fisicamente. Qui gli utenti possono trovare informazioni su orari, eventi, servizi e loro modalità di erogazione, notizie, accesso al catalogo e all'area personale ecc. nella piena conformità ai principi di interattività, amichevolezza e accessibilità.

All'interno del sito si sviluppano altri strumenti e modalità informative quali:

- **newsletter:** iscrivendosi gratuitamente a questo servizio sarà possibile essere aggiornati via e-mail sulle attività bct;
- **faq:** bct fornisce risposte relative alle domande più frequenti poste dagli utenti;
- **news:** pagina dedicata alle novità su attività, eventi, inaugurazioni, esposizioni e iniziative di vario genere;
- **programmi bct:** pubblicazione con cadenza mensile di un opuscolo contenente tutte le attività e le iniziative promosse da bct per il mese in corso, giorno per giorno, distinte per target di età.
- **facebook:** bct è presente anche su *facebook*, alla pagina <http://www.facebook.com/bibliotecacomunaleterni>. Qui gli utenti possono lasciare i propri commenti e trovare suggerimenti di lettura o di film, ricorrenze, segnalazioni di bibliografie, filmografie e discografie a tema allestite dalle sale, incontri e iniziative organizzati in bct, *sample audio e video* e tanto altro.

La Biblioteca assicura la piena informazione agli utenti sui servizi e le modalità di erogazione attraverso la visione del Regolamento e della Carta dei servizi. Assicura la tempestiva comunicazione di iniziative e cambiamenti di procedure o qualsiasi notizia riguardante le attività del servizio.

Comunicazione e produzione editoriale

bct è dotata di un **ufficio Comunicazione** che, avvalendosi del pieno coinvolgimento e del contributo di tutto il personale bibliotecario, si occupa della redazione di testi, opuscoli e materiale informativo connesso a specifici eventi, attività interne delle sezioni o partecipative di progetti realizzati in collaborazione con altri enti o associazioni; dell'aggiornamento dei contenuti del sito (*news*, bibliografie, risorse elettroniche, giochi interattivi ecc.) e della segnaletica interna, con l'obiettivo di potenziare la comunicazione interna e esterna della Biblioteca; riferire le iniziative di comunicazione ai valori dell'Ente; adire e diffondere regole, principi, criteri scientifici fondamentalmente omogenei; tenere conto dell'ampiezza e varietà della domanda potenziale e della specializzazione diffusa; utilizzare livelli di approfondimento e modelli di rappresentazione della molteplicità dei punti di vista, in continuo sviluppo e flessibili; incrementare la portata informativa di ciascuna notizia; supportare i processi di innovazione organizzativa e gestionale; contribuire al benessere organizzativo.

La sua *mission* trova conferma nelle attività dell'**ufficio Editoria e produzioni multimediali** che, attraverso la realizzazione di libri e video, documenta e promuove studi, ricerche, laboratori, progetti di ricerca-azione e eventi.

Per fruire al meglio e continuamente delle professionalità e competenze disponibili nonché di cogliere nuove opportunità nell'organizzazione del lavoro, nell'economicità e nel livello generale della qualità del servizio, dal 2013 bct ha attivato il **progetto Edith-editoria@home**, un progetto di comunicazione che sperimenta l'istituto del **lavoro a distanza** in modalità *off-line* nell'ambito dell'**editoria elettronica**.

Forme di partecipazione: suggerimenti d'acquisto, donazioni, reclami, segnalazioni e proposte

Gli utenti, in forma singola o associata, possono proporre suggerimenti per migliorare i servizi e suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito *web*.

Le singole proposte vengono accolte, compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili. Se il documento viene acquistato, l'utente è avvisato per via telefonica e il documento resta a sua disposizione per alcuni giorni, trascorsi i quali viene collocato sullo scaffale di riferimento e reso fruibile. Il suggerimento ha lo scopo di contribuire a uno sviluppo del patrimonio librario e multimediale equilibrato e corrispondente alle esigenze dei lettori, evidenziando le carenze e lo stato di invecchiamento della raccolta. Il suggerimento è superfluo nel caso di *best seller* (le novità editoriali - romanzi e saggi - più vendute) in quanto sono già abitualmente acquistati dalla Biblioteca.

I **doni** di singoli documenti e le **donazioni** di raccolte e fondi interi vengono accettati e, in taluni casi incoraggiati e sollecitati, quando si valuta che la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca o arricchisca e integri collezioni già presenti colmandone le lacune, il tutto purché in coerenza con le linee di sviluppo delle collezioni della Biblioteca stessa. L'offerta di materiali già presenti nella Biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione della o delle copie suppletive favorisce effettive esigenze di servizio o di conservazione. I doni possono essere respinti o destinati ad altre raccolte. L'omaggio di abbonamenti seriali è incoraggiato. Ai fini della conservazione, gli omaggi sono trattati in coerenza con la politica generale di sviluppo della raccolta, con l'interesse tematico e la disponibilità di spazi. I donatori devono presentare al responsabile dell'**ufficio acquisti** l'elenco del materiale che intendono trasferire alla Biblioteca e, al momento della consegna dei materiali, sottoscrivere un modulo di liberatoria (v. allegato II). Gli utenti possono avanzare suggerimenti, inoltrare reclami, fare segnalazioni relative alla gestione dei servizi bibliotecari, alla condotta del personale, al malfunzionamento di apparecchiature e in genere a quanto possa ritenersi funzionale al miglioramento del servizio, compilando l'apposito modulo (v. allegato G) presente nel sito *web*, tramite posta ordinaria indirizzata alla Direzione della Biblioteca o contattando telefonicamente il coordinatore del personale (tel. 0744 549082). La Biblioteca si impegna a contattare tempestivamente gli utenti - e comunque entro 10 giorni - secondo le modalità da essi indicate; a verificare contestualmente la fondatezza o meno del reclamo; a illustrare le eventuali azioni predisposte e i tempi previsti per la risoluzione dei problemi riscontrati.

bct cura particolarmente l'ascolto della **voce dei cittadini** nell'ottica di un miglioramento continuo. Pertanto, al fine di coinvolgere costantemente gli utenti nei processi di potenziamento della struttura e di tutelare gli stessi da ogni forma di disservizio o di comportamento lesivo della dignità del singolo nonché dei principi di questa Carta, la Biblioteca mette a disposizione del pubblico apposita modulistica grazie alla quale sarà possibile evidenziare eventuali carenze e proporre soluzioni migliorative.

Sostieni bct

Sostieni bct nasce dalla necessità di adottare metodi sistematici per la raccolta di fondi e risorse, sia umane e professionali che tecnologiche, al fine di sostenere e procurare la visibilità sociale della Biblioteca, valorizzandone i servizi e radicando nel territorio la sua *mission* istituzionale.

Obiettivo prioritario è la realizzazione di una strategia di *fund raising* (raccolta fondi) che passi attraverso la sensibilizzazione dell'opinione pubblica sul valore della cultura e sull'importanza del suo sviluppo e sulla necessità di sostenerlo. Per far ciò, bct fa leva sulla responsabilità sociale delle imprese attivando forme creative ed innovative di partenariato e di scambio sociale.

Impegni di bct

bct si impegna a:

- garantire la continuità e la qualità del servizio erogato
- tutelare, incrementare e valorizzare il proprio patrimonio con adeguato finanziamento previsto nel PEG
- garantire il miglioramento e il monitoraggio dei servizi erogati al fine di tutelare i diritti degli utenti.

Il personale:

- deve essere sempre immediatamente individuabile dagli utenti, pertanto ciascun operatore è tenuto a indossare il relativo cartellino di riconoscimento recante il suo nome e cognome. Al telefono, si qualificherà col proprio nome e cognome e con l'ufficio o la sezione di appartenenza;
- è tenuto ad adottare un comportamento improntato alla cortesia, alla riservatezza, alla trasparenza;
- deve assistere gli utenti nelle ricerche bibliografica con professionalità e competenza e fornire un'informazione tempestiva e quanto più esaustiva possibile;
- ripudia ogni forma di discriminazione o condizionamento in ordine a sesso, fede religiosa, appartenenza politica, condizione sociale, etnia, ecc. Qualsiasi discostamento da tali principi dà agli utenti il diritto ad avanzare personali rimostranze ai responsabili del servizio.

Diritto alla riservatezza

La Biblioteca garantisce il massimo rispetto dei dati personali e sensibili dei propri utenti in conformità con la Legge vigente⁸. La presentazione del documento di identità è necessario unicamente per accedere alle procedure di iscrizione alla Biblioteca, per il rilascio della tessera; in casi particolari può essere richiesto dal bibliotecario, per verificare la correttezza dei dati di iscrizione. Inoltre il rispetto del diritto di tutela dei dati personali e sensibili deve informare il comportamento degli operatori, l'organizzazione degli spazi e degli arredi, nonché la gestione dei servizi. La Biblioteca pertanto si impegna ad una sempre migliore e più riservata gestione della struttura in tutte le sue articolazioni.

Impegni degli utenti

Il comportamento degli utenti nei locali della Biblioteca deve essere corretto e rispettoso dei diritti degli altri utenti, dei documenti e degli arredi e cortese e collaborativo con il personale addetto. In particolare, gli utenti non devono creare disturbo con atteggiamenti inadeguati al luogo; riservare posti a sedere; introdurre e consumare cibi e bevande all'interno delle sale, ad eccezione di bottigliette richiudibili; introdurre animali⁹ e tenere accese le suonerie dei telefoni cellulari.

Prima di entrare nelle sale di lettura, l'utente è tenuto a depositare borse e zaini negli appositi spazi; la Biblioteca non è responsabile per gli oggetti personali smarriti o lasciati incustoditi.

Il personale è autorizzato ad allontanare l'utente che tenga un comportamento scorretto, che disturbi il servizio pubblico o che arrechi danno al patrimonio.

In casi di particolare gravità o reiterato danno, il Dirigente può sospendere l'utente dai servizi.

L'utente deve:

⁸ D.Lgs 196 del 30 giugno 2003. <http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/Testi/03196dl.htm>

⁹ E' consentito l'accesso ai cani solo se tenuti al guinzaglio e con museruola salvo i cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio od in borsa. I proprietari o detentori devono comunque avere cura che i cani non sporchino e non creino disturbo o danno. E' tuttavia vietato per motivi igienico-sanitari l'accesso nelle sale con la moquette, nel bar e negli spazi dedicati a bambini e ragazzi, segnalati da appositi cartelli. (Art. 24. Regolamento per la tutela e la difesa degli animali, approvato dal consiglio comunale del 07/01/2013).

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le eventuali tariffe stabilite per la fruizione dei servizi;
- rispettare gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile.

Percorso di partecipazione della Carta

La realizzazione della presente Carta è stata attuata attraverso un **percorso partecipato** che ha coinvolto i vari portatori di interesse sul territorio, al fine di rispondere alle aspettative della cittadinanza e di realizzare servizi in linea con esse.

È stata prevista la realizzazione di almeno 3 incontri con specifiche categorie di interesse: a) personale interno alla struttura, Dirigenti e funzionari dei servizi comunali, Sindaco e Amministratori; b) Enti ed istituzioni del territorio; c) Associazioni presenti sul territorio e cittadini/utenti.

In futuro il percorso di partecipazione prevede, inoltre, l'**utilizzo della piattaforma digitale creativa** che verrà realizzata nell'ambito del progetto E-coop.

VII. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Nuova disposizione degli spazi

Per migliorare l'accesso ai servizi offerti e razionalizzare le risorse disponibili, si intende realizzare un punto di informazione e consulenza bibliografica al piano terra della struttura (**ex infopoint**) che prevederà il servizio di iscrizione; di prestito interbibliotecario e fornitura documenti; di assistenza bibliografica; di orientamento ai cataloghi e alle raccolte.

Si procederà al trasferimento della raccolta di **Divulgazione** al primo piano della struttura in stretta connessione con i materiali di **Consultazione** per consentire all'utente la possibilità di effettuare ricerche quanto più complete possibile.

Si trasferirà, altresì, la sala **Whynot** al secondo piano in modo tale che gli utenti abbiano disponibili in uno spazio adiacente la maggior parte dei materiali multimediali (cd musicali, dvd, film, ecc.)

RFID (Radio-Frequency Identification)

Al fine di tutelare il patrimonio e consentire uno snellimento nelle procedure di prestito e restituzione dei volumi, è stato attivato un sistema di gestione di parte delle raccolte attraverso radiofrequenza (RFID). Il **sistema RFID**, attualmente attivo nelle sale **Whynot, Leggerissimo, Consultazione e Periodici**, sarà presto esteso all'intero patrimonio di bct e attivato in tutte le altre sale.

A completamento del progetto è prevista, inoltre, l'attivazione di postazioni di auto prestito.

Prenotazione online del prestito

Per snellire alcune procedure di lavoro e rispondere alle esigenze degli utenti, si procederà alla verifica della possibilità di implementare - in accordo con il Polo Umbro di SBN, cui bct aderisce - le modalità per attivare la funzione di prenotazione *on-line* dei volumi che si intende richiedere in prestito.

Prestito domiciliare

bct, come ogni biblioteca, si propone di ampliare il proprio bacino di utenza e di raggiungere anche quegli utenti che per motivi diversi (handicap fisico, malattia, difficoltà di mobilità, ecc.) non possono usufruire dei servizi di prestito presso la sede. In stretta collaborazione con i Servizi sociali, con i quali bct ha già realizzato alcuni progetti di inserimento sociale, si darà attuazione al **prestito domiciliare** attraverso l'intervento dei **portieri sociali** che, in determinati giorni, saranno disponibili ad evadere le richieste degli utenti.

Reference remoto (a distanza) tradizionale e virtuale

È prevista l'attivazione di un punto centralizzato di **assistenza bibliografica** a utenti remoti che non possono recarsi personalmente in bct. Il servizio avrà il compito di fornire tramite **telefono, fax, chat, email, VoIP** (tecnologia che consente la conversazione telefonica via internet tramite appositi software come Skype) informazioni a risposta breve (*quick o ready reference*) o più approfondite: ad esempio, disponibilità di testi; localizzazione negli OPAC; brevi bibliografie; orientamento generale ai servizi, alle raccolte, alle iniziative, al regolamento di bct ecc.

Il servizio si affiancherà a quello già attivo di *reference* tramite *web-form*, risorse digitali e apposita modulistica disponibili sul sito di bct nella sezione **Servizi online**.

VIII. MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

Indicatori di qualità

Nella definizione di impegni e standard di qualità adottati, bct fa riferimento alla Direttiva per il miglioramento della qualità dei servizi nei luoghi della cultura¹⁰, emanata dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali nell'ottobre 2007, in cui è prevista la definizione di precisi impegni e standard di qualità, da rispettare a garanzia dell'affidabilità dell'istituzione e dell'Amministrazione, in riferimento alla soddisfazione e ai diritti del consumatore, con una particolare attenzione alle persone con disabilità¹¹. I fattori di qualità ed i relativi indicatori, ritenuti rilevanti per l'utenza, sono:

- la regolarità e la continuità del servizio;
- l'accoglienza del visitatore;
- l'ampiezza dell'offerta;
- i servizi per l'educazione e la didattica o per la consultazione;
- l'esistenza di strutture o strumenti per i portatori di disabilità.

Per rendere l'idea del posizionamento di bct rispetto alla media nazionale, si ritiene utile riportare di seguito alcuni dati significativi relativi all'anno 2012

Indicatore	2012	Unità di misura	media
Nuovi iscritti	3695	utenti	n.q.
Totale prestiti	86854		n.q.
Utenti iscritti al prestito ¹²	7496		
Indice circolazione	1.13	documenti	0,7-1,5
Indice fidelizzazione	11,6	documenti	7.46
Indice prestiti su popolazione residente	0.79	documenti	1,5-2,5
Indice di superficie	0.31	mq	0.5-0.7
Indice di apertura	38	ore	25,2
Indice di dotazione del personale	0.89	FTE	0.53
Indice di dotazione documentaria	1,94	documenti	2-3 vol. pro capite
Indice di spesa	18.78	€	8.10
Percentuale del bilancio destinata alla biblioteca/bilancio complessivo dell'Ente	1.90		

Dalla tabella emerge un quadro di bct prevalentemente in linea con le medie nazionali di riferimento (AIB. Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione", *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimenti*, Roma: Associazione italiana biblioteche, 2000). Si veda in particolare l'indice di circolazione, l'indice fidelizzazione (notevolmente superiore alla media nazionale), l'indice di dotazione del personale, l'indice di apertura ed infine l'indice di spesa, anch'esso superiore alla media nazionale. La Percentuale del bilancio destinata alla biblioteca/bilancio complessivo dell'Ente testimonia il posizionamento strategico del servizio nelle politiche dell'Amministrazione, nonostante una sempre minore disponibilità di risorse

¹⁰ <http://www.rio.beniculturali.it/getFile.php?id=108>

¹¹ Nella presente Carta dei servizi vengono considerati i fattori più significativi indicati nella Direttiva, facendo riferimento ad almeno un elemento indicativo per ogni fattore previsto.

¹² Il numero degli iscritti si riferisce al nuovo sistema di gestione attivato in bct dal 2011. Prima di quella data il numero degli iscritti ammontava a circa 37.000 utenti.

finanziarie. Alcuni dati si attestano al limite della media nazionale (Indice di dotazione documentaria): su questo e sui valori inferiori alla media è costante l'impegno della Biblioteca per il raggiungimento degli obiettivi di adeguamento agli standard nazionali.

Standard di qualità

Per garantire continuità nella buona erogazione dei servizi bct ha individuato alcuni standard che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca, in modo da garantire un livello di qualità più alto possibile.

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

Attività/ Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto
Puntualità del servizio		
Iscrizione	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Immediatamente
Prestito	Intervallo d'attesa per la consegna del libro <u>Sede centrale</u>	Immediatamente Max 5 minuti se il libro è nel deposito centrale (torre libraria)
	<u>Biblioluna</u>	Immediatamente
Prestito interbibliotecario	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato (anche on-line) e la trasmissione alla biblioteca prestante Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e la consegna del libro	Immediatamente Dipendente dalla biblioteca prestante e dal servizio postale
Proroga	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: di presenza via telefono	Immediatamente Immediatamente
Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: on-line (direttamente da catalogo)	Immediatamente
	via telefono	Immediatamente
	di presenza	Immediatamente
Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente
Disponibilità e continuità del servizio		
Apertura al	Ore settimanali di apertura al	

pubblico	pubblico - sede centrale (orario invernale) (orario estivo) - Biblioluna	54 ore e 1/2 50 ore 33 ore settimanali
Servizi telematici e multimediali	<u>Sede centrale</u> Tempo di utilizzo per navigazione Internet <u>Biblioluna</u> Tempo di utilizzo per navigazione Internet	Illimitato (a pagamento) Wifi (gratuito 4 ore al giorno) Illimitato (prima ora gratuita poi a pagamento)
Documenti consultabili a scaffale aperto	<u>Sede centrale</u> <u>Biblioluna</u>	ca. 55.000 ca. 3.000
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive	<u>Sede centrale</u> <u>Biblioluna</u>	Software compensativo per dislessia (Carlo Mobile) Software compensativo per dislessia (Carlo Mobile)
Servizio di reference telefonico	Trattamento delle richieste	Immediatamente (max un giorno per richieste complesse)

Tangibilità

Strumenti di attenzione tangibile nei confronti dell'utente	Questionario di customer satisfaction	Somministrato una volta l'anno
---	---------------------------------------	--------------------------------

Adeguatezza o pertinenza

Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1%
Sito web	Pagine aggiornate	Nuovo sito web 2013
Emeroteca	Disponibilità di quotidiani e periodici correnti: <u>Sede centrale</u>	7 quotidiani in varie lingue e 62 Periodici
	<u>Biblioluna</u>	Donazioni (non complete)

Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi della bct	Come saranno realizzati
Il miglioramento dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizzando progetti di digitalizzazione (foto, stampe, materiali di pregio, ecc.) finalizzati alla valorizzazione e fruizione del patrimonio ▪ Garantendo fasce di apertura al pubblico ampie e funzionali, mantenendo e se possibile migliorando gli standard attuali ▪ Perseguendo una costante azione di formazione del personale, sia sul piano relazionale, sia nei settori più specifici ▪ Destinando adeguate risorse per la qualità del patrimonio della Biblioteca e delle sedi distaccate (Biblioluna)
Il miglioramento della fruibilità delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costante aggiornamento del catalogo on-line, con l'inserimento delle nuove acquisizioni e il progressivo recupero del progresso ▪ Costante aggiornamento delle tecnologie multimediali e informative, delle postazioni Internet e del servizio wifi ▪ Elaborazione progetto nuova multimedialità (bct2.0) nel contesto di smart city
Centralità dell'utente e partecipazione attiva alla vita della biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campagna "Sostieni bct" per la partnership con singoli e associazioni nella organizzazione di eventi ▪ Circoli di aggregazione e di lettura su temi di interesse proposti dagli utenti ▪ Elaborazione di un questionario analitico per la conoscenza delle tipologie di utenti e dei loro bisogni
Razionalizzazione degli spazi e ampliamento dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizzazione archivio suoni della memoria ▪ Realizzazione punto informativo al piano terra (bct informa)
Ampliamento del servizio editoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produzione di e-book su temi, percorsi e laboratori di bct ▪ Produzione di almeno 3 pubblicazioni (racconto breve, fumetto, documentario, ecc.) attraverso la realizzazione di bandi pubblici destinati a giovani utenti
La promozione della lettura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizzando incontri, eventi e occasioni per far conoscere ai cittadini (adulti, giovani, bambini, piccolissimi) la realtà delle biblioteche offrendo momenti di approfondimento e di aggregazione culturale e sociale ▪ Attraverso la sperimentazione anche di nuovi percorsi e progetti (es. Still book, Atelier aperto, Reading contest, Maratona dei lettori, Human library, ecc.)
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica e sperimentazione nuovo sito web per adeguamento alle esigenze degli utenti

IX. LE RISORSE

Il personale

La Biblioteca si avvale di operatori che, a diversi livelli di responsabilità, sono impegnati nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione-misurazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca. Sono presenti Coordinatori di biblioteca, Istruttori di biblioteca, Istruttori culturali, Istruttori amministrativi, Operatori di biblioteca ed Operatori amministrativi.

Oltre al personale dipendente, operano presso la struttura: volontari; volontari civici; stagisti; tirocinanti; borse lavoro ASL e utenti del progetto GIONA.

I servizi di reception, manutenzione, logistica, assistenza informatica e documentazione sono realizzati con l'utilizzo di personale dipendente da USI S.p.A. in base ad un contratto sottoscritto con l'azienda in-house del Comune di Terni.

Strumentazioni e attrezzature

bct nasce come una moderna biblioteca di pubblica lettura in cui le tecnologie sono uno dei punti di forza del progetto.

All'interno di ogni sala, l'utente ha a disposizione postazioni informatiche per la consultazione dei cataloghi *on-line* e per la ricerca bibliografica, stampanti ed apparecchi per fotocopiatura, *scanner* per la riproduzione dei documenti.

bct dispone inoltre di un'**aula didattica** attrezzata con postazioni informatiche per attività formative rivolte ad un pubblico di tutte le età e dotata di 13 postazioni per gli utenti e un PC portatile per le presentazioni del docente.

Una **sala Videoconferenze** situata al secondo piano garantisce il collegamento in videoconferenza essendo dotata di un impianto Dolby Surround Bose, lettore Codec satellitare Nokia Mediamaster 9650S e Lettore combo dvd/vhs LG DVC6500 oltre a disporre della rete *wi-fi* che consente l'utilizzo di *software* disponibili *on-line* (videocall e Skype).

bct è accessibile a tutti i cittadini che si trovano in situazione di svantaggio e disabilità, è priva di barriere architettoniche e mette a disposizione postazioni PC con programmi che aiutano chi ha disabilità motorie e disturbi dell'apprendimento: in ogni sala è infatti disponibile una postazione su cui è installato il *software* **CarloMobile** (programma specifico di conversione vocale).

Risorse finanziarie

Le risorse finanziarie per il funzionamento della struttura sono previste nel Bilancio e PEG del Comune di Terni, in uno specifico Centro di Costo. Si utilizzano, inoltre, risorse derivanti da cofinanziamenti previsti per progetti regionali in relazione alla Legge 37/90. Ulteriori risorse derivano da partecipazione a bandi e a progettazioni europee; da incassi derivanti dalla campagna **Sostieni bct** (vendita di volumi, erogazioni liberali, acquisto di card amico bct, ecc.); da servizi erogati (fotocopie, prestito interbibliotecario, navigazione, ecc.); da sponsor.

Regolamento e Carta delle collezioni

Il Regolamento di bct è stato approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 2 del 05.01.2012; la Carta delle Collezioni è stata approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 25 del 26.01.2011; entrambi i documenti sono disponibili sul sito di bct ai seguenti link:

regolamento <http://www.bct.comune.terni.it/uploads/Riproduzionedigitale.pdf>

carta delle collezioni <http://www.bct.comune.terni.it/uploads/cartacollezioni2011.pdf>

Programmazioni annuali

Presso le sale di bct e sul sito *web*, l'utente può consultare la programmazione annuale delle singole sezioni relative alle diverse attività: dalla catalogazione, revisione, conservazione, gestione e valorizzazione delle raccolte, ai progetti e alle iniziative di promozione rivolte al proprio *target* di riferimento.

APPENDICE – INFORMAZIONI UTILI

Cosa fare per...

Che cosa posso fare in bct?

Curiosare liberamente tra libri, video e cd. Leggere o sfogliare diversi quotidiani e numerose riviste. Prendere in prestito libri, cd musicali, cd-rom, film e documentari in vhs e dvd. Ascoltare musica e vedere film. Consultare materiali per la ricerca. Chiedere informazioni per rispondere a curiosità, necessità pratiche e di studio. Usare internet. Proporre l'acquisto di un libro, di un periodico, di un video o di un cd. Partecipare alle attività programmate.

Quali sono i servizi dedicati ai ragazzi?

bct dispone di raccolte dedicate al pubblico giovanile, organizzate in tre sale: Zerosei, rivolta alla fascia di età da 0 a 6 anni, comprensiva di una **sala bebè** in cui si trovano libri per i piccolissimi; Tweenager dedicata ai ragazzi da 7 a 14 anni con uno scaffale dedicato agli adolescenti e Whynot rivolta alla fascia di età da 15 a 25 anni. I materiali offerti sono collocati a scaffale aperto, organizzati per argomento, e ammessi al prestito. È possibile la lettura in sede, il prestito, la consultazione e la ricerca, la visione dei vhs e dei dvd. Si organizzano incontri di promozione della lettura, incontri con gli autori, letture, mostre e proiezioni.

Che tipo di materiali posso trovare in bct?

Libri di narrativa e saggistica, repertori ed enciclopedie, fumetti, guide turistiche, cd italiani e stranieri di vari generi musicali; film italiani e stranieri, documentari su videocassetta e dvd, cd-rom. Sono inoltre disponibili per la lettura quotidiani, periodici e collezioni di documenti antichi.

Posso donare libri alla biblioteca?

Se desideri donare libri o altri materiali, sei invitato a presentare la tua proposta al responsabile degli acquisti bct. Saremo lieti di accogliere in dono documenti di interesse collettivo, coerenti con la raccolta generale della Biblioteca.

Posso fare fotocopie?

Ad ogni piano di bct è disponibile, nel rispetto delle norme sul *diritto d'autore*, il servizio di fotocopiatrice con una scheda prepagata, rilasciata dagli operatori presenti nelle sezioni. Sono possibili solo fotocopie in bianco e nero, nei formati A3 e A4.

I servizi di bct sono gratuiti?

Sì, con la sola eccezione di fotocopiatrice, riproduzione digitale, prestito interbibliotecario e fornitura di copie di documenti da altre biblioteche italiane o straniere, navigazione e stampa da internet.

Come faccio a trovare un testo attraverso il sito internet di bct?

Il catalogo della Biblioteca è in linea e accessibile da tutte le postazioni pc disponibili al pubblico e da ogni altra postazione internet anche in remoto. I cataloghi informano in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca sono in prestito o disponibili.

Quali sono le modalità di iscrizione al prestito?

Il prestito è consentito a tutti i residenti in Umbria, in possesso di un documento valido di identità. Nel caso di minori, l'iscrizione deve essere fatta da un genitore o da chi esercita la potestà genitoriale. I non residenti che autocertifichino la frequenza di corsi di studio, il lavoro in aziende o il domicilio in provincia di Terni possono usufruire temporaneamente del prestito.

Quali documenti posso avere in prestito?

Il materiale collocato nelle sezioni di bct (libri, cd musicali, cd-rom, vhs e dvd) è, generalmente, disponibile per il prestito. Sono esclusi i quotidiani, i periodici e i materiali di consultazione che, per la loro funzione di ricerca, è necessario siano sempre a disposizione di tutti. Sono esclusi anche i vhs, i dvd e i cd musicali pubblicati negli ultimi 24 mesi, nel rispetto della legge sul diritto d'autore. Sono esclusi inoltre i documenti pubblicati prima del 1950 e tutti i documenti della Raccolta locale. In catalogo è sempre possibile verificare se un documento è ammesso al prestito e se, al momento della ricerca, è disponibile.

Quanti libri o altri documenti posso prendere in prestito?

Possono essere presi in prestito gratuito a casa fino a 10 documenti (libri, vhs, dvd, cd audio, cd-rom...) in totale tra tutte le sezioni di bct. È previsto inoltre un prestito scolastico per gli insegnanti per un numero complessivo di 35 unità bibliografiche (responsabile dei prestiti è l'insegnante al quale vengono registrate le opere).

È consentito inoltre il **prestito notturno**, ossia una forma di prestito breve su materiali esclusi dal prestito, per documentate esigenze di lavoro o studio, effettuabile nei giorni di chiusura della Biblioteca come il fine settimana, in occasione di giorni festivi, nella settimana prima e dopo Ferragosto e durante la notte.

Quanto dura il prestito?

Il prestito dura 30 giorni per i libri, 7 giorni per multimediali. La durata del prestito può essere prorogata per altri 10 giorni, se l'opera non è stata prenotata da un altro utente. La proroga deve essere richiesta almeno un giorno prima della scadenza, anche telefonicamente. Non è possibile effettuare proroghe per il prestito di materiali multimediali.

E se non restituisco un libro entro la data di scadenza?

Un ritardo lieve non comporta alcuna sanzione. Se il ritardo è superiore a 6 giorni, si applicano le penali previste. (v. pag. 13)

bct invia, per posta ordinaria o per mail, due solleciti di restituzione. Successivamente si invia formale richiesta di restituzione tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Cosa devo fare se perdo la tessera?

Devi comunicare il suo smarrimento alla segreteria che provvederà in tempi brevi a fornire un duplicato previo pagamento di € 5,00 e presentazione di un documento di identità.

Cosa devo fare se perdo un libro?

Se perdi o danneggi, anche parzialmente, un libro dovrai acquistarne una nuova copia oppure, se questo non fosse possibile, un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.

Se ciò non fosse possibile, dovrai rifondere il danno alla Biblioteca, pagando un importo non inferiore al valore commerciale del libro.

Si possono avere in prestito libri posseduti da altre biblioteche (prestito interbibliotecario)?

Se sei un utente iscritto a bct puoi presentare una richiesta scritta, di persona o via telefonica o via *web*, per opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali ed internazionali. La ricerca del documento, l'invio della richiesta e la spedizione dell'opera sono soggette ad una tariffa di € 3,00 per richiesta oltre alle spese imposte dalla biblioteca prestante. Per le fotocopie, i costi da rimborsare sono stabiliti dalla biblioteca fornitrice.

Posso prenotare un documento?

La prenotazione è attiva, in via sperimentale, solo presso **Leggerissimo**. Puoi prenotare un libro di persona rivolgendoti al personale della Biblioteca oppure telefonicamente o via internet. Se il libro prenotato è in prestito, al suo rientro verrai avvisato telefonicamente o tramite mail e il libro prenotato resterà a tua disposizione per 5 giorni dall'avviso.

Cosa devo fare per ricevere aiuto in una ricerca?

Puoi recarti presso la sezione **Infocataloghi** dove è possibile inoltrare la richiesta. Oppure ti puoi rivolgere al servizio per telefono (0744-549071 / 549072), per e-mail (bctcataloghi@comune.terni.it) e *on-line*, compilando un modulo disponibile sul sito della Biblioteca, alla voce Servizi – Chiedilo al bibliotecario.

Come devo fare per sapere dal catalogo se un libro è già in prestito?

Nell'OPAC Sebina (<http://opacsbn.regioneumbria.eu/SebinaOpac/Opac>) per ogni documento, a destra della collocazione ci sono le informazioni sulla disponibilità:

- * documento disponibile
- * documento in prestito. Rientro previsto il...
- * documento per sola consultazione interna

Come devo fare per sapere quali sono gli acquisti più recenti della Biblioteca?

Puoi vedere l'elenco delle novità sul sito *web* o consultare l'OPAC.

Che cosa posso trovare nella sala di Consultazione?

La sala di **Consultazione** offre un patrimonio continuamente revisionato e integrato con nuove opere e un panorama aggiornato della produzione bibliografica. Ospita enciclopedie e grandi opere escluse dal prestito. Ad integrazione delle tradizionali fonti informative, sono a disposizione degli utenti opere multimediali. Attualmente il fondo, aperto e in continua crescita, raccoglie cd-rom, dvd, vhs di vario genere: dizionari, atlanti, guide, bibliografie, opere storiche di arte, di diritto, di letteratura, di medicina. Internet e servizi digitali (internet video cd-rom videoscrittura).

Come si accede alle postazioni internet?

L'accesso alle postazioni è riservato agli iscritti a bct che abbiano compiuto la maggiore età; i minorenni necessitano dell'assenso dei genitori. Il prezzo dei servizi di navigazione internet è di € 1,80 l'ora, frazionabile per i minuti di connessione (€ 0,03). Le postazioni sono disponibili per l'intero orario di apertura della sala **Interzona – Caffé letterario** (lunedì-venerdì: 8.30-18.30; sabato: 8.30-13.00). Nelle altre sale è possibile navigare gratuitamente solo per effettuare ricerche bibliografiche. Prima di effettuare la navigazione è necessario registrare sia il numero di tessera che l'orario del collegamento. È consentita la navigazione *wi-fi* gratuita per 4 ore giornaliere se effettuata con *notebook* proprio; a pagamento se si utilizza un *notebook* fornito da bct.

Posso usare la posta elettronica?

È possibile leggere ed inviare posta elettronica presso fornitori di *free e-mail* tramite il servizio di navigazione internet a pagamento, presso la sala **Interzona**.

Come devo fare per imparare ad usare il catalogo?

Puoi utilizzare il *tutorial on-line* disponibile sul sito internet di bct, oltre a rivolgerti alla sala **Infocataloghi** dove personale specializzato ti indirizza nella ricerca e nell'uso del catalogo.

Posso stampare e salvare documenti?

È possibile stampare copie da internet, da cd rom o salvare file in riferimento alle materie oggetto di ricerca bibliografica, secondo i prezzi stabiliti (v. alleg. A)

Posso proporre l'acquisto di un libro, di un cd, di un video o l'abbonamento a un periodico?

Sì, i suggerimenti degli utenti sono molto utili per i bibliotecari. Puoi farlo compilando il modulo scaricabile dal sito e allegato alla presente Carta dei Servizi.

È possibile fare una visita guidata della Biblioteca?

La Biblioteca propone visite guidate agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Ogni visita ha una durata di circa 90-120 minuti e viene concordata su appuntamento. È possibile, inoltre, effettuare visite guidate anche per gruppi organizzati previo appuntamento.

Si possono svolgere tirocini in Biblioteca?

bct offre agli studenti la possibilità di svolgere attività di tirocinio presso la sua sede, previa stipula di convenzione con istituto scolastico. Per ulteriori informazioni puoi rivolgerti agli **uffici amministrativi**. I tirocinanti, al termine della loro attività, riceveranno un attestato che potranno utilizzare per ottenere eventuali crediti formativi.

Si possono svolgere attività di volontariato in Biblioteca?

bct offre agli utenti l'opportunità di svolgere un'attività di volontariato, previa iscrizione **all'albo dei volontari** del Comune di Terni. Per ulteriori informazioni puoi rivolgerti agli **uffici amministrativi**.

ALLEGATI

Tariffe (ALLEGATO A)

Riproduzioni			
Fotocopie	Formato A4	€ 0,06	
	Formato A3	€ 0,12	
Copie da microfilm	Formato A4	€ 0,06	
	Formato A3	€ 0,12	
Copie file da internet o cd rom su cd			€ 1,50

Stampa e riproduzione		
Stampa da pc b/n		€ 0,06
Stampa da pc colore		€ 0,12
Riproduzione digitale (riversamenti e CD)		€ 1,00

Diritti di proprietà per digitalizzazioni	
digitalizzazioni a fini di lucro fino a 10 (cad)	€ 50,00
digitalizzazioni a fini di lucro da 11 a 20 (cad)	€ 40,00
digitalizzazioni a fini di lucro da 21 in su (cad)	€ 25,00
digitalizzazioni a fini scientifici	€ 10,00

Documentazione	
Documentazione incontri su DVD	€ 7,00
Documentazione incontri su DVD (copie oltre la prima)	€ 7,00

Prestito interbibliotecario (ILL)	
ILL biblioteca richiedente	€ 3,00
ILL_biblioteca prestante	€ 4,00

Corsi di formazione (il costo è determinato dalla durata del corso, dall'utilizzo di materiale di consumo, ecc.)	
I livello	€ 5,00
II livello	€ 10,00
III livello	€ 30,00

Affitto locali			
sala video-conferenze	convegni - 60 posti	tariffa giornaliera	€ 100,00
		tariffa mattina o pomeriggio	€ 80,00
aula didattica	12 postazioni pc	tariffa giornaliera	€ 120,00
		tariffa mattina o pomeriggio	€ 80,00
caffè letterario	convegni, dibattiti - 100 posti	tariffa serale (21-24)	€ 250,00
		matrimoni (sabato pom. e domenica)	€ 200,00

Altri servizi	
Navigazione interzona (al minuto)	€ 0,03
Duplicato tessera iscrizione	€ 5,00

Penali	
Ritardo restituzione prestiti da 7 a 15 gg (a documento)	€ 1,00
Ritardo restituzione prestiti da 16 a 30 gg (a documento)	€ 3,00
Ritardo restituzione prestiti da 31 gg in poi (a documento)	€ 4,00
Penale per sottolimitatura volume	€ 5,00

Contatti e organigramma (ALLEGATO A')



* Personale addetto a più sezioni o part-time

bct – biblioteca comunale terni
Piazza della Repubblica, 1
05100 TERNI

Reception 0744 549051
Amministrazione 0744 549062
Comunicazione 0744 549064
Fax: 0744 441223 0744 471515
e-mail bct@comune.terni.it

Dirigente Servizi Culturali e Sociali
Danila Virili
Posizione organizzativa di direzione
Marisa Gregori: tel. 0744 549061; e-mail marisa.gregori@comune.terni.it

Incremento del patrimonio e organizzazione del personale
coordinatore Floriana Di Pasquale: tel. 0744 549082; e-mail floriana.dipasquale@comune.terni.it

Zerosei: tel. 0744 549053; e-mail bctzerosei@comune.terni.it
coordinatore Tiziana Ferrantini: tel. 0744 549069; e-mail tiziana.ferrantini@comune.terni.it

Interzona: tel. 0744 549054;
coordinatore Maria Giuseppa Carretta: tel. 0744 549076; e-mail
mariagiuseppa.carretta@comune.terni.it

Why not: tel. 0744 549056; e-mail bctwhynot@comune.terni.it
coordinatore Tiziana Ferrantini: tel. 0744 549069; e-mail tiziana.ferrantini@comune.terni.it

Sala Farini: tel. 0744 549070; e-mail bctfondoloc@comune.terni.it
coordinatore Marisa Gregori: tel. 0744 549061; e-mail marisa.gregori@comune.terni.it

Infocataloghi: tel. 0744 549072; e-mail bctinfocataloghi@comune.terni.it – prestito
interbibliotecario: tel. 0744 549073; e-mail bctill@comune.terni.it
coordinatore Franca De Benedictis: tel. 0744 549066; e-mail franca.debenedictis@comune.terni.it

Periodici: tel. 0744 549075; e-mail bctperiodici@comune.terni.it
coordinatore Maria Giuseppa Carretta: tel. 0744 549076; e-mail
mariagiuseppa.carretta@comune.terni.it

Leggerissimo: tel. 0744 549074; e-mail bctleggerissimo@comune.terni.it
coordinatore Elisabetta Almadori: tel. 0744 549065; e-mail elisabetta.almadori@comune.terni.it

Cine-fonoteca: tel. 0744 549080; e-mail bctfonoteca@comune.terni.it
coordinatore Marina Amadei: tel. 0744 549067; e-mail marina.amadei@comune.terni.it

Divulgazione: tel. 0744 549052; bctdivulgazione@comune.terni.it
coordinatore Marina Amadei: tel. 0744 549067; e-mail marina.amadei@comune.terni.it

Tweenager: tel. 0744 549078; e-mail bcttweenager@comune.terni.it
coordinatore Franca De Sio: tel. 0744 549079; franca.desio@comune.terni.it

Infrastrutture e gestione informatica
Direzione organizzazione e servizi informativi
USI Umbria Servizi Innovativi S.p.A.

MODULI

Modulo iscrizione (ALLEGATO B)

bct –biblioteca comunale terni

Compilare in stampatello

Cognome _____

Nome _____

Luogo e data di nascita _____

Sesso Maschio Femmina

Residenza _____

Domicilio _____

Titolo di studio _____

Professione _____

Telefono

ab. _____ uff. _____ cellulare _____

Documento _____ Numero _____ Ente di rilascio _____

Indicare con quale modalità si desidera ricevere comunicazioni:

e-mail _____

posta _____

Indicare se desidera iscriversi al servizio di Media Library on line MLOL

(piattaforma gratuita per il prestito digitale nelle biblioteche italiane: in prestito ebook, consultazione di banche dati, quotidiani e periodici, ascolto e download di audio musicali, visione in streaming di video...)

Dichiaro di accettare tutte le norme previste nel Regolamento della biblioteca per l'utilizzo dei servizi e di aver preso visione dell'informativa che segue.

Terni _____

Firma _____

Informativa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'art.13 del Codice in materia di protezione dei dati personali si informa che il trattamento dei dati personali forniti a bct è finalizzato esclusivamente per lo svolgimento delle attività istituzionali del servizio e verrà effettuato con l'utilizzo di procedure manuali ed informatizzate. Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter accedere ai servizi di bct, l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di beneficiare degli stessi. I dati raccolti non saranno diffusi né pubblicati, potranno tuttavia essere comunicati a terzi per l'esclusivo adempimento di obblighi di legge e nell'ambito delle finalità istituzionali di bct. L'utente in ogni momento potrà esercitare tutti i diritti previsti all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 (modifica, aggiornamento, cancellazione, ecc) al titolare del trattamento dei dati personali Comune di Terni tramite il responsabile individuato nel Dirigente della Direzione Servizi Culturali (bct@comune.terni.it). Si ricorda che, ai sensi del D.Lgs. 445/2000 art.76, chiunque rilascia dichiarazioni mendaci o falsità in atti è punito ai sensi del Codice penale.

Modulo iscrizioni minori (ALLEGATO C)

bct – biblioteca comunale terni Modulo di iscrizione per i minori

Compilare in stampatello

Cognome _____

Nome _____

Luogo e data di nascita _____

Sesso Maschio Femmina

Residenza _____

Domicilio _____

Titolo di studio _____

Professione _____

Telefono _____

Ab. _____ uff. _____ cellulare _____

Documento _____ Numero _____ Ente di rilascio _____

Indicare con quale modalità si desidera ricevere comunicazioni:

e-mail _____

posta _____

Indicare se desidera iscriversi al servizio di Media Library on line MLOL

(piattaforma gratuita per il prestito digitale nelle biblioteche italiane: in prestito ebook, consultazione di banche dati, quotidiani e periodici, ascolto e download di audio musicali, visione in streaming di video...)

Dati del genitore o chi ne fa le veci

Io sottoscritto _____ autorizzo, con l'iscrizione, mio/a figlio/a ad accedere ai servizi della biblioteca:

Prestito Accesso Internet

Documento _____ Numero _____

Dichiaro di accettare tutte le norme previste nel Regolamento della biblioteca per l'utilizzo dei servizi e di aver preso visione dell'informativa che segue.

Importante. Se il modulo non è sottoscritto personalmente dal genitore (o da chi ne fa le veci) è necessario allegare **fotocopia di un documento d'identità valido dello stesso.**

Terni _____

Firma _____

Informativa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'art.13 del Codice in materia di protezione dei dati personali si informa che il trattamento dei dati personali forniti a bct è finalizzato esclusivamente per lo svolgimento delle attività istituzionali del servizio e verrà effettuato con l'utilizzo di procedure manuali ed informatizzate. Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter accedere ai servizi di bct, l'eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità di beneficiare degli stessi. I dati raccolti non saranno diffusi né pubblicati, potranno tuttavia essere comunicati a terzi per l'esclusivo adempimento di obblighi di legge e nell'ambito delle finalità istituzionali di bct. L'utente in ogni momento potrà esercitare tutti i diritti previsti all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 (modifica, aggiornamento, cancellazione, ecc.) al titolare del trattamento dei dati personali Comune di Terni tramite il responsabile individuato nel Dirigente della Direzione Servizi Culturali (bct@comune.terni.it).

Si ricorda che, ai sensi del D.Lgs. 445/2000 art.76, chiunque rilascia dichiarazioni mendaci o falsità in atti è punito ai sensi del Codice penale.

Modulo prestito interbibliotecario (ALLEGATO D)

N. ILL SBN

N. PRATICA

Data Scadenza _____ Spese Applicate € _____

N. Tessera _____

Il/La sottoscritto/a _____

Tel. _____ Mail _____

chiede l'opera / articolo:

Autore

Titolo

Città _____ Editore _____ Anno _____

(se articolo o saggio compilare anche la seguente parte)

Sta in:

Titolo

Mese /Anno _____ Numero _____ Pagine _____

Fotocopia File elettronico

Altre indicazioni

Il sottoscritto dichiara di avere preso visione del regolamento del servizio di Prestito Interbibliotecario e di Document Delivery e si impegna a sostenere le spese applicate.

Data richiesta _____

Firma del richiedente _____

Modulo di richiesta riproduzioni (ALLEGATO E)

Alla direzione bct- biblioteca comunale di Terni

Il sottoscritton. di tessera.....
qualifica residente in.....
Via.....Nazione.....
telefono

Le riproduzioni vengono richieste per conto di (specificare Ente, Istituto, Editore, singolo privato ecc.)
via / piazza cittàCAP.....
nazione..... telefono.....

In caso di pubblicazione è obbligatorio compilare l'area seguente

Documento valido.....

Codice fiscale o partita IVA.....

Pubblicazione nel libro / rivista (se gli estremi della pubblicazione sono ancora ignoti al momento della richiesta, il richiedente s'impegna a comunicarli alla direzione quanto prima)

Chiede la riproduzione, nelle modalità indicate dal regolamento, del seguente materiale in possesso di questa biblioteca: collocazione, autore, titolo, anno e luogo di pubblicazione, editore, parti da riprodurre.

Dichiara di accettare le condizioni di riproduzione stabilite dalla Biblioteca e di aver preso visione delle relative tariffe; dichiara altresì che il materiale riprodotto verrà utilizzato esclusivamente per gli scopi di seguito espressi:

- uso personale ai fini di studio
- pubblicazione e/o divulgazione di carattere commerciale di immagini presenti su opere non coperte da diritto d'autore e copyright* (si impegna a consegnare 2 copie della pubblicazione, di segnalare gli estremi bibliografici delle immagini riprodotte e di segnalare la fonte bct)
- altro (specificare obbligatoriamente)

Data.....

Firma.....

Visto assistente di sala.....

Spazio riservato alla direzione

Terni..... Visto si Autorizza.....N. protocollo.....

Note.....

Spese sostenute dal richiedente:.....N. ricevuta:.....

*bct declina ogni responsabilità collegata ad eventuale pubblicazione di immagini coperte dalla vigente legge 248 del 18 agosto 2000 in materia di diritti d'autore e copyright.

Modulo richiesta visite guidate (ALLEGATO F)

Richiesta visite guidate

La scuola.....

chiede di poter effettuare la visita alla biblioteca comunale di Terni

il giorno alle ore

con la classe.....

n. studenti.....

Nome e Cognome dell'insegnante.....

Numero di telefonoe-mail

Numero di telefono e fax della scuola.....

e-mail della scuola.....

Data_____

Firma_____

Modulo deposito legale (ALLEGATO I)

Casa Editrice

Dati del soggetto obbligato

Nome /ragione sociale:	
Indirizzo:	

Dati del referente per il soggetto obbligato

Nome :	
Telefono:	
e-mail:	
Fax:	

In ottemperanza alle disposizioni del d.p.r. del 3 maggio 2006 n. 252 si trasmettono per il deposito legale, agli effetti della legge n° 106 del 15 aprile 2004 i seguenti documenti in copia singola.

Pagine allegate:	
------------------	--

Modulo da compilare a cura degli editori di libri ed altri documenti non periodici, anche su supporto informatico

Elenco documenti:

Titolo	Autore	Ristampa	<50 copie	Tipo

Ristampa: spuntare se ristampa

<50 copie: specificare se pubblicazione inferiore alle 50 copie

Tipo: Specificare solo nel caso di VHS, DVD, CD

Data di spedizione:	
Firma	

Si dichiara di aver ricevuto a norma della legge 106 del 2004 le pubblicazioni in elenco

Questionari di *customer satisfaction*

Questionario sull'utilizzo e gradimento dei servizi (**ALLEGATO L**)

Gentile Utente,

Le chiediamo di compilare il seguente questionario su alcuni dei servizi offerti dalla bct.

I risultati dell'indagine serviranno a conoscere il vostro giudizio sui servizi erogati attualmente e ad avere suggerimenti e indicazioni utili per l'organizzazione della biblioteca. I dati raccolti ed elaborati saranno pubblicati sul sito bct. Il questionario è anonimo e i dati anagrafici richiesti serviranno unicamente a fini statistici. La ringraziamo per la gentile collaborazione.

Sesso M F

Età 6-10 10-17 18-24 25-34
 35-54 55-65 oltre 65

1. Per quale motivo utilizza la biblioteca?

- studio/ricerca.....
- lavoro.....
- lettura riviste/quotidiani.....
- prestiti.....
- richiesta informazioni bibliografiche e/o informazioni in generale
- lettura libri propri.....
- partecipazione ad attività di promozione della lettura.....
- altro e cioè.....

2. Con quale frequenza si reca in biblioteca?

- tutti i giorni o quasi
- 1/2 volte a settimana
- 1/2 volte al mese
- questa è la prima volta

3. Valuti il servizio mettendo una croce sul simbolo prescelto

Ottimo Sufficiente Insufficiente



1.	Valuti gli orari di apertura			
2.	Valuti il confort delle sale di lettura (degli ambienti)			
3.	Valuti l'offerta di libri, riviste, dvd, cd musicali, ecc. proposta da bct			
4.	Valuti la qualità dell'assortimento di giornali e riviste			
5.	Valuti il servizio di prestito dei libri, dvd, cd musicali, ecc.			
6.	Valuti l'adeguatezza dei servizi informatici			
7.	Valuti l'informazione che viene fornita sui servizi di biblioteca			
8.	Valuti il nuovo sito web			
9.	Valuti gli eventi, attività culturali, corsi e laboratori organizzati da bct			
10.	Valuti la professionalità del personale bibliotecario			
11.	Valuti la disponibilità e la cortesia del personale bibliotecario			
12.	Valuti complessivamente i servizi erogati da bct			

4. Quali servizi vorrebbe trovare in bct oltre a quelli esistenti?

- _____
- _____
- _____

Suggerimenti e/o reclami

Questionario di impatto economico (ALLEGATO M)

Nelle domande che seguono le chiediamo di immaginare che, in un immediato futuro, non sia più possibile usufruire dei servizi della biblioteca. Vorremmo sapere cosa comporterebbe per lei (N.B. Non si tratta di un'eventualità reale: l'esistenza di questa biblioteca non è messa in discussione!)

Se il prossimo anno questa biblioteca chiudesse, potrebbe ottenere altrove le stesse informazioni/gli stessi servizi?

- sì
- sì, ma con maggiore dispendio di tempo ed energie
- sì, ma non tutto (eventualmente specificare.....)
- no
- non so

Se ritiene di poter ottenere altrove le stesse informazioni/gli stessi servizi, dove si rivolgerebbe?

- internet
- giornali, radio, televisione
- acquisto/noleggio in libreria o in negozi specializzati (videonoleggio, etc.)
- amici, colleghi
- un'altra biblioteca
- altro (specificare.....)

Consideriamo alcune cifre:

- | | |
|--|----------|
| - prezzo medio di un libro (economico) | € 10 |
| - prezzo medio di un quotidiano | € 1,20 |
| - prezzo medio per il noleggio di un dvd per 24h | € 2-4 |
| - tariffa minima di un internet point | € 1,50 h |

Se non potesse usufruire di servizi bibliotecari, quanto crede che le costerebbe – al mese – ottenere le stesse informazioni/gli stessi servizi da qualche altra parte?

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> da 0 a 9 € | <input type="checkbox"/> da 10 a 19 € |
| <input type="checkbox"/> da 20 a 29 € | <input type="checkbox"/> da 30 a 39 € |
| <input type="checkbox"/> da 40 a 49 € | <input type="checkbox"/> da 50 a 59 € |
| <input type="checkbox"/> 60 € e oltre | |

Titolo di studio

- | | |
|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> licenza media | <input type="checkbox"/> laurea |
| <input type="checkbox"/> diploma di scuola media superiore | <input type="checkbox"/> master |

Come riferimento bibliografico si veda: Sara Chiessi, *Quanto valgono le biblioteche?* in *Bollettino AIB* 51 (2011), pp. 315-327