



Comune di Forlì

REGOLAMENTO

SERVIZIO BIBLIOTECARIO COMUNALE



Biblioteca Comunale "Aurelio Saffi"
Corso della Repubblica 72/78
Forlì

Approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 65 del 27/07/2020

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO COMUNALE

Titolo I – Finalità e compiti delle biblioteche comunali

Art. 1 – Finalità

1. Le biblioteche del Comune di Forlì sono sistemi di raccolta, conservazione, organizzazione e distribuzione di informazioni e documenti al servizio della comunità. Esse concorrono, con le loro specifiche funzioni, a promuovere le condizioni che rendono effettivo il diritto all'informazione, allo studio, alla cultura, alla continuità formativa e all'impiego del tempo libero dei cittadini, nella piena attuazione dei principi contenuti nel manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche.

2. In conformità con i fini statutari del Comune e nell'ambito dei principi della legislazione nazionale e regionale in materia, le biblioteche comunali conformano la loro attività ai seguenti obiettivi:

- a) svolgere con continuità la funzione informativa e culturale, proponendosi come soggetto attivo e strumento di democrazia ai fini dell'educazione permanente di tutti i cittadini;
- b) curare la conservazione, la valorizzazione, la promozione delle proprie raccolte e di tutti gli altri beni culturali posseduti;
- c) assicurare la pubblica fruizione del materiale bibliografico e documentario e favorire la più ampia circolazione dei documenti nell'ambito dell'organizzazione bibliotecaria locale, regionale e nazionale;
- d) garantire a tutti, senza alcuna discriminazione, l'accesso alle strutture e la fruizione dei servizi;
- e) assicurare l'accesso alle fonti di informazione e di documentazione su qualsiasi supporto;
- f) promuovere la lettura, la scrittura e l'informazione multimediale;
- g) assicurare il raccordo e la cooperazione con le altre biblioteche, pubbliche, private, di diversa pertinenza istituzionale ed afferenza disciplinare, con le istituzioni culturali e scolastiche presenti nel territorio e con l'Università;
- h) promuovere attività culturali, di studio e di ricerca, di aggiornamento e di formazione permanente;
- i) promuovere lo sviluppo del sistema informativo allo scopo di favorire la conoscenza, la diffusione e l'utilizzo del patrimonio librario e documentario, anche mediante il collegamento con le altre reti informative;
- j) assicurare la valorizzazione delle collezioni e delle raccolte di maggior interesse storico e artistico.

3. Le biblioteche comunali adempiono le loro funzioni e perseguono i loro scopi mediante:

- a) il reperimento, l'acquisizione, la conservazione, la catalogazione e la messa a disposizione di informazioni e materiali documentali registrati su qualsiasi supporto

compatibile con le strumentazioni dell'Ente disponibili, utili a soddisfare le esigenze della propria utenza;

- b) l'assistenza e la consulenza agli individui e ai gruppi per la ricerca e l'acquisizione di informazioni e documenti;
- c) l'offerta, nell'ambito dei servizi rivolti alla comunità, di particolari opzioni destinate a soddisfare i bisogni degli utenti diversamente abili;
- d) l'allestimento e l'organizzazione degli spazi e dei materiali funzionali all'accesso e alla fruizione dei servizi da parte di tutti i cittadini;
- e) l'organizzazione della documentazione sulla storia e sulla realtà locale;
- f) l'offerta, in collaborazione con la scuola, di laboratori, percorsi tematici, mostre e visite guidate rivolte ai ragazzi;
- g) il concorso alla progettazione di servizi informativi al cittadino;
- h) la promozione della lettura;
- i) la valorizzazione del proprio patrimonio attraverso l'organizzazione di mostre, convegni, conferenze, laboratori e altre iniziative culturali.

Art. 2 – Articolazione del Sistema Bibliotecario Comunale

1. Il Sistema bibliotecario comunale si articola nei seguenti livelli:

- a) Biblioteca comunale centrale "A. Saffi",
- b) Biblioteche decentrate,
- c) Biblioteca dei Musei Civici

2. La Biblioteca Comunale "A. Saffi" coordina il sistema bibliotecario comunale, è titolare del servizio di prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale e svolge compiti di tutela e conservazione del patrimonio librario e documentario che interessi, nella accezione più ampia, il territorio forlivese, e di custodia della documentazione pervenuta per diritto di stampa.

3. Le Biblioteche Decentrate sono servizi di pubblica lettura, finalizzati a promuovere la partecipazione e la pubblica lettura in ampie fasce del territorio cittadino comprendenti più quartieri. La loro gestione è strettamente collegata alla biblioteca centrale.

4. La Biblioteca dei Musei Civici è una biblioteca specializzata che conserva principalmente volumi d'arte e testi sulle materie artistiche. Si rivolge principalmente a studiosi ed esperti in materia, garantendo la consultazione ed il prestito. La gestione è in carico al Servizio Cultura e Turismo.

Art. 3 – Modalità di gestione del servizio

La Biblioteca Comunale centrale, le biblioteche decentrate e la biblioteca dei Musei Civici sono gestite in forma diretta dal Comune; su espressa decisione del Consiglio Comunale possono essere individuate altre modalità previste dalla normativa vigente in materia.

Art. 4 – Cooperazione interbibliotecaria

Le biblioteche comunali aderiscono al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e forniscono i loro servizi mediante il ricorso alle opportune forme di cooperazione con altre biblioteche, archivi e istituti documentari presenti nel territorio di riferimento, nonché a livello regionale,

nazionale e internazionale, al fine di realizzare un servizio documentario integrato che consenta, mediante la condivisione delle risorse, di rispondere ai bisogni informativi degli utenti.

Titolo II – Sedi, patrimonio, risorse finanziarie

Art. 5 – Sedi del sistema bibliotecario

Le sedi del sistema bibliotecario comunale sono stabilite dalla Giunta nel rispetto degli indirizzi del Consiglio Comunale.

Art. 6 – Patrimonio del sistema bibliotecario

Il patrimonio del sistema bibliotecario comunale è costituito da:

- a) materiale librario e documentario su supporto cartaceo o altro supporto digitale o multimediale presente nelle raccolte delle biblioteche comunali alla data del presente regolamento, a qualsiasi titolo acquisito (acquisto, dono, scambio o deposito legale) e regolarmente registrato in appositi inventari, nonché dai materiali che in seguito saranno acquisiti per acquisto, dono o scambio o deposito legale e regolarmente registrati in appositi inventari;
- b) quotidiani e periodici raccolti e conservati presso l'emeroteca;
- c) cataloghi, inventari, banche dati relativi alle raccolte ed ai fondi documentari del servizio;
- d) attrezzature e arredi in dotazione alle biblioteche;

Art. 7 – Incremento del patrimonio documentario

1. L'incremento del patrimonio documentario, i cui criteri sono stabiliti dal Direttore, è riconducibile a:

- a) acquisti operati in relazione alla disponibilità finanziaria del budget assegnato al Servizio e come previsto dal Bilancio Comunale. Gli acquisti sono effettuati coerentemente con la storia e la tradizione culturale delle biblioteche valutando anche i suggerimenti di acquisto degli utenti;
- b) lasciti e donazioni, l'accettazione dei quali è subordinata alla valutazione da parte del Direttore della coerenza dei materiali con le raccolte e le collezioni della biblioteca, nonché alla presenza delle condizioni logistiche ed organizzative per la loro valorizzazione; per collezioni di particolare pregio, a richiesta del donatore, si può apporre un timbro o un'etichetta con il nome del donatore stesso;
- c) scambi di doppioni o pubblicazioni editate dal Servizio con Istituti culturali, pubblici o privati, a seguito di intese convenute dal Direttore;
- d) deposito legale di stampati e pubblicazioni, come disposto dalla legislazione vigente.

2. Il patrimonio librario-documentario, a qualunque titolo acquisito, è sottoposto allo specifico trattamento inventariale-catalografico eseguito secondo le procedure e le modalità previste dalle norme vigenti in materia di Biblioteche e Archivi storici.

Art. 8 – Sicurezza del patrimonio

1. Il patrimonio non può essere estratto dalle sedi ove si trova normalmente collocato, senza autorizzazione del Direttore e senza che siano state effettuate le dovute registrazioni, rilevanti ai fini inventariali.
2. Il patrimonio considerato nel suo complesso di beni culturali, suppellettili e strumentazioni è protetto da adeguati impianti di sicurezza e antincendio, la manutenzione dei quali è fornita dai competenti servizi tecnici dell'Ente.
3. Il personale delle Biblioteche assicura responsabilmente la vigilanza interna durante l'orario di servizio.
4. Il patrimonio del Servizio è coperto da apposita polizza assicurativa, per un adeguato importo e in ragione del suo valore, stipulata dall'Ente con una compagnia assicurativa.

Art. 9 – Revisione del patrimonio

1. Periodicamente si effettua la revisione totale o parziale delle raccolte documentarie finalizzata ad individuare materiali non più idonei alla fruizione per deterioramento o per obsolescenza.
2. Per i materiali di cui al punto 1 si procede allo scarto con apposito atto dirigenziale secondo le norme vigenti.
3. Il materiale scartato sarà destinato al macero o, se ancora in buono stato, potrà essere ceduto in dono ad altri enti o ad organizzazioni no-profit.

Art. 10 – Risorse finanziarie

1. Nel Bilancio preventivo annuale e pluriennale del Comune sono inseriti i capitoli di entrata e di spesa per la gestione e lo sviluppo del sistema bibliotecario.
2. Le entrate derivano di norma:
 - a) da risorse autonome dell'Ente;
 - b) da trasferimenti della Provincia e della Regione o di altri Enti pubblici;
 - c) da corrispettivi per prestazione di servizi a pagamento;
 - d) da lasciti o donazioni;
 - e) da contributi per la valorizzazione dei beni culturali;
 - f) da sponsorizzazioni di terzi.
3. I capitoli in uscita coprono le seguenti spese:
 - a) acquisto di materiale librario e documentario;
 - b) svolgimento di iniziative culturali, di attività didattiche e di promozione e valorizzazione del patrimonio;
 - c) copertura delle spese di gestione (personale, utenze).
4. Le spese per il potenziamento ed il rinnovo di attrezzature e arredi, per interventi di rilegatura e restauro del materiale librario e documentario trovano la loro copertura nel piano investimenti dell'Ente.

Titolo III – Organizzazione funzionale

Art. 11 – Obiettivi e standard del servizio

Gli obiettivi e gli standard del Servizio sono individuati anche sulla base delle esigenze degli utenti e sono posti a conoscenza degli utenti nella Carta dei Servizi.

Titolo IV – Personale, organizzazione di lavoro, direzione

Art. 12 – Risorse umane

1. Il Comune assegna al Servizio Cultura e Turismo personale qualificato in misura adeguata e in relazione ai servizi da garantire.
2. Il Personale assegnato :
 - a) assicura il funzionamento delle Biblioteche e l'erogazione dei servizi nel rispetto degli obiettivi e dei criteri stabiliti dagli organi competenti e dal Direttore;
 - b) cura la buona conservazione delle attrezzature e degli arredi;
 - c) cura la custodia, l'ordinamento, la catalogazione e la conservazione delle raccolte documentarie e ne favorisce l'accessibilità e l'utilizzo da parte del pubblico;
 - d) è responsabile dell'osservanza delle norme di consultazione e fruizione del patrimonio documentario da parte degli utenti;
 - e) è tenuto a fornire agli utenti chiarimenti sull'uso dei cataloghi, sullo schema di classificazione, rapportandosi in maniera cortese, attenta e disponibile;
 - f) cura l'informazione bibliografica, utilizzando, a favore del pubblico, le strumentazioni e le metodologie più opportune, impiegando strumenti e informazioni anche di tipo informatico e telematico, per fornire un servizio di reference qualificato;
 - g) è tenuto a segnalare tempestivamente al responsabile del servizio qualunque disfunzione, guasto, pericolo, sottrazione di cui abbia direttamente o indirettamente notizia.
3. I profili professionali, i requisiti di accesso e le modalità di selezione del personale sono stabiliti nel rispetto delle norme di legge e in relazione agli standard previsti dalla legislazione vigente.

Art. 13 – Il Direttore

1. Il ruolo di Direttore coincide con quello di Dirigente del Servizio.
2. Il Direttore cura l'efficace applicazione del Regolamento e degli altri atti normativi approvati dai competenti Organi dell'Amministrazione; è responsabile della consistenza e della conservazione delle raccolte; cura la gestione biblioteconomica ed organizzativa delle biblioteche; assegna con proprio provvedimento, nell'ambito della dotazione organica del servizio e fatte salve le competenze della Giunta comunale, il personale dei vari profili alle singole strutture operative; convoca la riunione plenaria del personale per illustrare e discutere gli obiettivi, per valutare i risultati dell'attività del Servizio o comunque ogni volta lo ritenga opportuno.
3. Il Direttore avvalendosi del personale della Biblioteca:

- a) sovrintende alle funzioni scientifiche, tecniche ed organizzative inerenti l'attività delle biblioteche;
- b) provvede alle spese per l'implementazione e la conservazione del patrimonio in relazione alle risorse del Bilancio comunale assegnate ed agli atti programmatici approvati dal Comune stesso;
- c) elabora il programma annuale delle attività culturali e di aggiornamento professionale degli operatori e ne cura l'attuazione;
- d) organizza attività culturali finalizzate alla promozione della lettura, della biblioteca e del suo patrimonio;
- e) cura le relazioni con le altre biblioteche del sistema nazionale;
- f) organizza il personale assegnato curando la corretta ripartizione del lavoro fra i singoli collaboratori;
- g) assicura una celere inventariazione e catalogazione, nei limiti delle risorse umane ed economiche a disposizione, del nuovo materiale documentario acquisito.

Art. 14 – Formazione del personale dipendente

1. Per garantire un adeguato funzionamento delle Biblioteche il Comune di Forlì provvede alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale del personale favorendo la partecipazione ad iniziative di qualificazione e specializzazione.
2. Il Direttore, pertanto, cura la formazione permanente del personale assegnato sia mediante attività di formazione interna sia mediante attività di formazione compresa nei piani annuali di formazione dell'Ente. Propone l'inserimento dei dipendenti nei suddetti piani avendo cura di articolare le attività formative a seconda del profilo professionale e dell'esperienza di lavoro.

Art. 15 – Volontariato e formazione

1. Il Servizio riconosce l'utile apporto alle attività culturali delle biblioteche pubbliche da parte del volontariato e delle relative associazioni, sia quelle nazionali che locali. A tale proposito mette in atto adeguate forme di collaborazione con le associazioni di volontariato che risultino di sostegno per le attività istituzionali, di beneficio al pubblico e di utilità sociale.
2. Nell'ambito delle intese che il Comune stabilisce con la Regione e con l'Università o con altri soggetti pubblici, effettua attività di tirocinio formativo per gli studenti, nei limiti delle risorse disponibili e tenendo sempre conto delle prioritarie esigenze del servizio.

Titolo V – Procedure interne

Art. 16 – Catalogazione

1. La catalogazione del materiale documentario è condotta dal personale a tale scopo incaricato dal Direttore, uniformandosi alle norme ed agli standard nazionali ed internazionali.

2. Devono essere a disposizione del pubblico per la ricerca e l'utilizzazione i cataloghi della biblioteca su supporto elettronico e/o cartaceo insieme ai cataloghi storici dei materiali non ancora catalogati in SBN.

Art. 17 – Collocazione

I libri e gli altri materiali possono essere collocati

- a) nelle sezioni a scaffale aperto con collocazione mobile;
- b) nelle sezioni speciali;
- c) nei magazzini e nei depositi con collocazione fissa.

Art. 18 – Conservazione

1. Il Direttore sovrintende alle operazioni di conservazione organizzando il lavoro dei collaboratori al fine di garantire che:

- a) siano eseguite le revisioni periodiche in tutte le sezioni a scaffale aperto, sia per rettificare eventuali errori di ricollocazione sia per rilevare eventuali mancanze;
- b) si provveda alle operazioni periodiche di spolveratura;
- c) siano garantiti gli interventi di piccola manutenzione;
- d) sia periodicamente individuato il materiale da estrarre dagli scaffali da affidare ai legatori e ai restauratori per il ripristino o da scartare o reintegrare;

2. Il Direttore cura la messa a punto del programma delle revisioni, di cui all'art. 9, almeno una volta ogni cinque anni. Per le sezioni a scaffale aperto, la revisione deve essere eseguita almeno una volta all'anno.

Titolo VI – Servizi al pubblico

Art. 19 – Criteri ispiratori del servizio pubblico

1. Il servizio pubblico è organizzato per favorire la più ampia accessibilità da parte di tutti i cittadini e la più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza.
2. Il personale delle Biblioteche conforma il proprio comportamento ed il proprio stile di lavoro a tale criterio, stabilendo con gli utenti rapporti improntati a principi di professionalità, correttezza e disponibilità.

Art. 20 – Accesso alle biblioteche e ai servizi

L'accesso alle strutture del servizio bibliotecario comunale è libero e gratuito. Con provvedimento motivato il Direttore può escludere temporaneamente l'accesso a sale o locali della biblioteca o riservarne l'uso a particolari tipi di attività.

Art. 21 – Orario di apertura al pubblico

1. L'orario di apertura al pubblico tiene conto dei principi di facilitazione dell'accesso per tutte le categorie di utenti ed è stabilito dalla Giunta comunale, su proposta del Direttore.
2. I periodi annuali di chiusura del servizio correlati ad esigenze tecniche di programmazione degli inventari ovvero di pulizia, disinfestazione, revisione, conservazione del patrimonio e manutenzione straordinarie su locali ed impianti sono stabiliti dalla Giunta comunale su proposta del Direttore.
3. I servizi di prestito e reference terminano 10 minuti prima dell'orario di chiusura.

Art. 22 – Consultazione in sede

1. La consultazione dei cataloghi e la lettura del materiale documentario sono libere.
2. La consultazione pubblica del patrimonio nel suo complesso è disciplinata da norme d'uso e da direttive interne che il Direttore, in forza del presente Regolamento, emana con atti di gestione, nel rispetto della Legge e in armonia con lo Statuto e i Regolamenti dell'Ente.
3. Il personale in servizio è tenuto, secondo le competenze previste dai singoli profili professionali, a orientare e a coadiuvare il lettore nelle sue ricerche in modo qualificato, assiduo e discreto.
4. Nel caso di manoscritti, di libri antichi, rari o preziosi, di cartografia, di spartiti musicali o di altri materiali speciali o complessi, la consultazione avviene in sale apposite con particolari modalità e cautele alla presenza del personale della biblioteca a ciò preposto.
5. Il Direttore, con provvedimento motivato, può escludere sezioni o singole opere dalla consultazione o consentirla solo per specifiche motivazioni e a particolari condizioni di vigilanza.

Art. 23 – Prestito a domicilio

1. Il prestito a domicilio del materiale documentario è gratuito e consente di effettuare la visione e la consultazione dei materiali al di fuori della biblioteca.
2. Le modalità di fruizione del servizio di prestito, nonché le sanzioni per l'inosservanza di tali norme sono stabilite con provvedimento del Direttore ed illustrate nella Carta dei servizi e nei materiali informativi messi a disposizione degli utenti. Deroche ai limiti massimi di numero e di tempo nel servizio di prestito possono essere concesse per particolari e motivate esigenze dal Direttore. In particolare nei confronti di istituti scolastici o di altri organismi di interesse pubblico può essere consentito derogare ai limiti di tempo e di numero anche per determinati periodi di tempo ovvero per specifiche categorie di opere.
3. Il Direttore stabilisce, singolarmente o per categorie, quali opere siano escluse dal prestito e quali sottoposte a particolari limitazioni.
4. Sono ammessi al servizio di prestito a domicilio gli utenti iscritti a qualsiasi biblioteca della rete bibliotecaria di Romagna e Repubblica di San Marino nonché gli iscritti alle biblioteche del Polo Unificato Bolognese UBO/SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale). Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione sono determinate con provvedimento del Direttore e saranno autocertificate dal richiedente, previo accertamento dell'identità personale.

Art. 24 – Prestito interistituzionale

1. Le biblioteche comunali possono erogare il prestito di libri o di altri materiali a favore di Enti, Istituti scolastici o di altri servizi comunali, a seguito di richiesta scritta.
2. Gli enti che richiedono il prestito sono tenuti a garantire la conservazione del materiale e si impegnano al rimborso delle spese in caso di danni.
3. I limiti e la durata dei prestiti sono fissati dal Direttore in relazione alla disponibilità dei materiali richiesti ed alla domanda dell'utenza.

Art. 25 – Prestito interbibliotecario

1. Le biblioteche comunali erogano il servizio di prestito interbibliotecario con gli istituti che ammettono la reciprocità e in particolare con le biblioteche aderenti alla rete locale ed al Servizio Bibliotecario Nazionale, di norma alle stesse condizioni previste per il prestito a domicilio.
2. Il servizio si svolge a livello locale, nazionale ed internazionale, secondo appositi protocolli operativi normalmente praticati dalle biblioteche pubbliche e permette all'utente di ottenere in prestito libri localizzati in qualsiasi biblioteca nazionale o estera.

Art. 26 – Fornitura di documenti

Il servizio di fornitura documenti permette a livello nazionale e internazionale di richiedere o inviare per gli utenti le riproduzioni di documenti presenti presso le rispettive biblioteche, conformemente alla vigente normativa sul diritto d'autore.

Art. 27 – Prestito temporaneo per Mostre o altri Eventi culturali

1. Il Servizio effettua, su richiesta di Enti pubblici ed Istituti culturali anche privati, il prestito temporaneo di patrimonio librario e documentario, anche antico e di pregio o raro, per esposizioni pubbliche o per mostre ed eventi culturali in Italia o all'estero.
2. Il prestito di cui al precedente comma è disposto dalla Giunta comunale su proposta del Direttore secondo le modalità previste dalla vigente normativa.
3. Il Servizio può richiedere, a sua volta, libri o documenti a Istituti culturali, pubblici e privati, italiani o esteri, per eventuale organizzazione, nelle sue sedi, di mostre bibliografiche-documentarie o per iniziative culturali equivalenti. Nel periodo di durata del prestito osserva tutte le procedure richieste dagli standard in uso presso le biblioteche assumendo tutte le misure di sicurezza e di copertura assicurativa dai rischi che ogni prestito di volta in volta richieda.

Art. 28 – Servizi a pagamento

Sono sottoposti al pagamento di un corrispettivo economico i servizi che comportino costi diretti per la singola prestazione, quali il prestito interbibliotecario e le riproduzioni con qualsiasi mezzo eseguite. Le tariffe dei servizi a pagamento sono stabilite da provvedimenti dirigenziali.

Art. 29 – Servizio di riproduzione

1. Il servizio di riproduzione è riservato al materiale di proprietà delle biblioteche e a documenti o parti di essi provenienti da banche dati remote su supporto cartaceo o magnetico,

forniti dalla biblioteca nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e del principio di corretta conservazione per quanto attiene ai materiali antichi e di pregio.

2. Chi riporta in opere a stampa o audiovisive documentazione di particolare interesse appartenente a fondi antichi o speciali delle biblioteche deve citarne la provenienza.

3. Le riproduzioni editoriali senza fini di lucro sono libere, previa comunicazione per via telematica alla biblioteca del proposito di pubblicazione.

Le riproduzioni editoriali e commerciali a fini di lucro devono essere effettuate in sede e autorizzate dal Direttore.

4. Per le riproduzioni fotografiche destinate ad essere pubblicate il richiedente deve rilasciare alla biblioteca una copia della pubblicazione che le comprende.

Le spese di riproduzione sono a totale carico dei richiedenti.

Art. 30 – Accesso postazioni Opac e internet

1. Gli utenti del servizio bibliotecario possono accedere liberamente alle postazioni Opac (Catalogo in rete ad accesso pubblico) presenti all'interno delle sale, per la consultazione del catalogo della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino e del catalogo nazionale SBN.

2. Il Direttore stabilisce le modalità di accesso alle postazioni di consultazione internet.

Titolo VII – Rapporti con l'utenza

Art. 31 – Diritti degli utenti

1. L'accesso ai servizi bibliotecari è garantito a tutti senza distinzione di genere, etnia, lingua, religione e opinione politica.

2. Gli operatori addetti ai servizi bibliotecari, sono tenuti a comportamenti imparziali nei rapporti con gli utenti.

3. A discrezione del Dirigente, le associazioni culturali, quelle professionali e le associazioni di utenti delle biblioteche potrebbero concorrere alla definizione degli obiettivi del servizio ed alla valutazione dei risultati raggiunti.

4. La carta dei servizi di cui al successivo art. 32 stabilisce ulteriori forme di consultazione e di verifica del gradimento degli utenti sui servizi erogati.

Art. 32 – Carta dei servizi

1. Il servizio bibliotecario comunale per lo svolgimento dei propri compiti si dota di una Carta dei servizi come mezzo di comunicazione ai cittadini degli indirizzi e delle scelte gestionali, dei fattori di qualità, degli standard di erogazione del servizio, dei diritti e dei doveri degli utenti.

2. La Carta dei servizi dovrà essere periodicamente aggiornata per consultare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti, attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

3. Per la sua natura di strumento dinamico di tutela degli utenti rispetto agli obiettivi di economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, la Carta dei servizi può essere modificata con deliberazione della Giunta comunale quando si tratta di aspetti migliorativi ovvero per adeguamento agli indirizzi degli organi amministrativi.

Art. 33 – Norme di comportamento per il pubblico

1. Chiunque usufruisca dei servizi offerti dalle biblioteche deve garantire il rispetto dei diritti altrui ed attenersi in particolare alle seguenti norme.

Non è consentito:

- a) assumere atteggiamenti non consoni all'ambiente o arrecare disturbo con parole o azioni nei confronti degli altri utenti o del personale;
 - b) uscire dalla biblioteca lasciando i propri effetti personali sui tavoli;
 - c) usare i telefoni cellulari;
 - d) introdursi negli uffici della biblioteca e/o prendere dagli scaffali e dai tavoli degli impiegati qualsiasi libro o oggetto;
 - e) asportare indebitamente libri o altri materiali;
 - f) ricalcare o ritagliare illustrazioni, sottolineare i testi e tutto ciò che possa comunque danneggiare il materiale;
 - g) danneggiare arredi ed attrezzature della biblioteca;
 - h) fumare nelle sale di consultazione, studio e lettura e negli ambienti di accesso al pubblico;
 - i) consumare cibi o bevande nelle sale di consultazione, studio e lettura;
 - j) introdurre nelle sale di studio e consultazione borse, zaini che possano ingombrare o costituire un pericolo o un ostacolo alla tutela delle raccolte.
2. La biblioteca non è responsabile di oggetti e libri personali smarriti o lasciati incustoditi né di danni a terzi derivanti da comportamenti non consoni a quanto previsto dal presente Regolamento.
3. Nelle sale di lettura deve essere osservato il silenzio.

Art. 34 – Sanzioni per il comportamento scorretto dell'utente

1. I dipendenti delle biblioteche sono tenuti a fare rispettare le norme e le disposizioni del presente Regolamento.
2. L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti al servizio o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal presente Regolamento o dalle disposizioni del Direttore potrà essere escluso dal servizio bibliotecario secondo modalità stabilite dal Direttore.

Art. 35 – Proposte, suggerimenti e reclami

1. L'utente sulla base delle procedure previste dalla Carta dei servizi può sottoporre al Direttore proposte intese a migliorare il servizio e può proporre l'acquisizione di materiale documentario, tramite apposita modulistica.
2. L'utente può avanzare critiche ed inoltrare reclami, in forma scritta e non anonima, in ordine al funzionamento del servizio.

Art. 36 – Disposizioni finali

1. Per gli oggetti non disciplinati espressamente dal presente Regolamento valgono le norme degli altri regolamenti comunali.
2. Il presente Regolamento e i provvedimenti interni del servizio che abbiano rilevanza in ordine al servizio pubblico saranno messi a disposizione degli utenti in ogni struttura operativa.