

---

# Carta dei servizi

della Biblioteca di Comunità **Agorateca**

**agor@teca**

Operazione cofinanziata dall'UE a valere sul POR FESR-FSE 2014/2020 della Regione Puglia - Asse VI Azione 6.7 "Interventi per la valorizzazione e fruizione del patrimonio culturale".



Ottobre 2020

---

# CARTA DEI SERVIZI

della Biblioteca di Comunità **Agorateca**

## 1. CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della Biblioteca di comunità “Agorateca” di Altamura, sita all’interno dell’Istituto comprensivo Bosco-Fiore è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza e trasparenza.

La carta dei servizi regola i rapporti tra l’Istituto comprensivo Bosco-Fiore e l’associazione culturale Link APS e i diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi dell’Agorateca, soggetti privati e pubblici.

## 2. I PRINCIPI

L’Agorateca, si prefigge l’obiettivo di concorrere a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all’informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

L’Agorateca sostiene la formazione per tutto l’arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, promuove la lettura e l’educazione ad essa fin dalla prima infanzia, nonché l’informazione e l’esercizio della cittadinanza attiva attraverso la partecipazione alle attività proposte. Agorateca, altresì, promuove i valori della pace, della non violenza, dei diritti umani e dell’apprendimento interculturale.

I principi a cui l’Agorateca si ispira nell’erogazione dei propri servizi sono: uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia. L’Agorateca è accessibile a disabili e persone con limitata capacità motoria.

---

### 3. I SERVIZI DI BASE

#### 3.1 ACCESSO

La biblioteca è aperta a tutti. Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno); l'iscrizione è effettuata presso l'Agorateca stessa.

Per i minori l'iscrizione deve essere effettuata da un adulto che ne esercita la potestà.

La tessera d'iscrizione è nominativa e personale e non può essere ceduta a terzi.

La tessera ha validità per un anno solare (fino al 31 dicembre, indipendentemente dalla data di sottoscrizione).

Il costo della tessera viene stabilito annualmente come da listino prezzi allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato A).

La tessera consente di fruire dei seguenti servizi:

- prestito di libri e di altri materiali;
- consultazione in biblioteca di libri e materiali multimediali;
- servizi di prestito a domicilio per chi non può muoversi da casa;
- servizi di consulenza per il lettore;
- accesso ad internet e supporto agli utenti.

Per enti, associazioni e soggetti collettivi, è possibile sottoscrivere una tessera annuale (per il cui costo si rimanda all'allegato A) che da diritto all'applicazione di tariffe agevolate per l'uso degli spazi per attività di carattere culturale e conformi ai principi e agli obiettivi dell'Agorateca.

#### 3.2 CONSULTAZIONE

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulle modalità di consultazione dei materiali a scaffale vengono fornite dal personale della Agorateca.

---

I volumi possono essere richiesti in consultazione fino ad un massimo di tre per volta ed è possibile fare nuove richieste solo dopo aver restituito il materiale già consultato. La richiesta di volumi in consultazione può avvenire non più tardi di mezz'ora prima dell'orario di chiusura. Una volta consultato il materiale l'utente è invitato a consegnarlo agli operatori al desk.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto a rifondere l'Agorateca del relativo costo di acquisto. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. L'Agorateca rimane proprietaria del documento danneggiato.

### 3.3 REFERENCE

Agorateca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online e a schede della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che l'Agorateca mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi dell'Agorateca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

### 3.4 PRESTITO

Possono usufruire del servizio di prestito dei materiali tutti gli utenti tesserati.

Chi accede al prestito si assume la responsabilità di un corretto uso del materiale prelevato in conformità con le normative in materia di diritto d'autore.

Materiale librario: è possibile prendere in prestito 2 titoli alla volta per un massimo di 20 giorni, compresi i festivi.

Le riviste, i quotidiani e il materiale didattico (giochi, strumenti, ecc..) sono esclusi dal servizio di prestito.

---

Il catalogo del materiale librario è consultabile presso il database informativo in 'Agorateca e sarà reso disponibile quanto prima sul sito [www.agorateca.it](http://www.agorateca.it).

### 3.5 RIPRODUZIONI

È consentito fotocopiare il materiale cartaceo nei termini stabiliti dalla legge sul diritto d'autore (22 aprile 1941, n. 633). Il costo di riproduzione in fotocopia, come da Allegato A, sarà comunicato mediante affissione nei locali dell'Agorateca.

### 3.6 INTERNET

L'uso di Internet dovrà attenersi alle finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali. Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dall'Agorateca per soddisfare i bisogni informativi e formativi degli utenti.

Agorateca offre il servizio di accesso ad Internet gratuitamente a tutti gli utenti iscritti.

Alle postazioni si accede mediante identificazione dell'utente con le proprie credenziali.

Gli utenti potranno utilizzare il servizio wi-fi dell'Agorateca sulla base delle norme vigenti.

L'accesso alla rete, attraverso dispositivi di proprietà degli utenti sarà possibile a seguito della identificazione dell'utente con le proprie credenziali.

L'utilizzo dei PC portatili dell'Agorateca è consentito all'interno dei locali dell'Agorateca e avviene mediante assegnazione a seguito di identificazione tramite credenziali dell'utente. Il servizio è accessibile per la durata dell'orario di apertura di Agorateca.

Ad ogni singolo utente del servizio Internet viene richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete. Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente e contrari ai principi etici dell'ente gestore e dell'Istituto comprensivo Bosco-Fiore. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle leggi vigenti, dell'uso del servizio Internet in Agorateca.

La responsabilità si estende anche alla violazione della legislazione sulla privacy, sugli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

---

È vietato effettuare operazioni che compromettano la regolare operatività della rete e delle attrezzature. È altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Agorateca, installare programmi e/o salvare file dalla rete o da supporti ottico magnetici sui dischi rigidi dei computer, spegnere o resettare i PC.

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse nella presente Carta dei servizi autorizzano il personale della Agorateca a interrompere la sessione.

Per gravi violazioni il responsabile di Agorateca può procedere alla denuncia alle autorità competenti. Gli eventuali danni alle attrezzature e alla rete dovranno essere risarciti.

#### **4. SERVIZI AGGIUNTIVI**

Agorateca organizza attività culturali nel settore della lettura e scrittura, della creatività, del cinema, della fotografia, dell'apprendimento delle lingue e del multiculturalismo.

La partecipazione a queste attività potrà essere gratuita o a pagamento. Gli eventuali costi di partecipazione saranno stabiliti e comunicati di volta in volta in funzione dell'iniziativa. La partecipazione alle attività culturali, non implica la sottoscrizione obbligatoria della tessera. I tesserati hanno uno sconto del 10% sulle attività a pagamento organizzate direttamente dall'Agorateca. Per le attività organizzate da soggetti esterni non è previsto nessuno sconto per i tesserati, salvo accordi particolari tra l'Agorateca e gli organizzatori.

#### **5. UTILIZZO DEGLI SPAZI**

##### **5.1 NO PROFIT**

Associazioni, cooperative, gruppi informali, enti e scuole (soggetti no profit) possono organizzare le proprie attività all'interno della Agorateca sulla base delle tariffe previste dall'Allegato A. La richiesta per l'uso degli spazi, dovrà essere formulata con almeno 30 giorni di anticipo ed è soggetta ad approvazione da parte dell'ente gestore che ne valuterà la compatibilità con le finalità della biblioteca di comunità.

---

Le associazioni o altri soggetti giuridici sottoscrittori della tessera annuale hanno diritto a sconti così come previsti dal listino prezzi (Allegato A).

## 5.2 PROFIT

Società, imprese e tutti i soggetti di natura commerciale o artigianale possono organizzare, presso gli spazi della Agorateca, corsi di formazione, convegni, presentazioni, riunioni e meeting aziendali, etc.

La richiesta per l'uso degli spazi, dovrà essere formulata con almeno 30 giorni di anticipo e dovrà includere una esplicita richiesta di preventivo ed una descrizione dettagliata dei bisogni in termini di spazi, attrezzature, supporto organizzativo. Le richieste saranno soggette ad approvazione da parte dell'ente gestore che ne verificherà la compatibilità con le sue finalità della biblioteca di comunità e comunicherà non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta la sua decisione e, in caso positivo, i relativi costi.

## 6. ORARI DI APERTURA

Gli orari di apertura potranno variare in base alle necessità dell'utenza e pertanto saranno sempre da verificare sul sito ufficiale dell'Agorateca [www.agorateca.it](http://www.agorateca.it)

## 7. RAPPORTO CON I CITTADINI

L'Agorateca mantiene un rapporto costante con i cittadini e si propone di raccogliere idee e suggerimenti. Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della Agorateca o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile al servizio informazioni e sul sito web di Agorateca.

Nel rispetto della sua vocazione di Biblioteca di comunità, l'Agorateca è da intendersi aperta a tutti i cittadini sia relativamente allo spazio dell'aula studio e della sala conferenze, sia relativamente agli spazi esterni dell'orto e del giardino "Boscofiore".

---

Sono altresì accessibili e finalizzati al rafforzamento dello spirito di comunità tutti i servizi attivi all'interno dell'Agorateca (punto informativo Eurodesk, radio web, ecc.).

L'Agorateca si impegna a dare la massima trasparenza al processo di gestione attraverso la redazione e la pubblicazione di report periodici e l'organizzazione di incontri pubblici al fine di garantire la partecipazione dei cittadini.

## 8. NORME TRANSITORIE

Tutto quanto descritto dalla presente Carta dei Servizi potrà essere modificato, in via transitoria, in ottemperanza alle disposizioni delle autorità locali e governative in materia di prevenzione COVID-19. Tutti gli aggiornamenti saranno tempestivamente comunicati sul sito ufficiale [www.agorateca.it](http://www.agorateca.it)

## CONTATTI

**[www.agorateca.it](http://www.agorateca.it)**

**telefono e whatsapp 3773661958**

**<https://www.facebook.com/agoratacaaltamura>**

**<https://www.instagram.com/agoratecaaltamura/>**

**agor@teca**



UNIONE EUROPEA



REGIONE  
PUGLIA



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA  
TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE  
DEI BENI CULTURALI