

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA

La **Carta dei Servizi** intende corrispondere all'esigenza di rendere disponibili ai cittadini tutte le informazioni utili a favorire un rapporto diretto e collaborativo tra la Biblioteca e i propri utenti. Nella Carta sono descritte le modalità di erogazione dei servizi e sono dichiarati gli obiettivi che la Biblioteca si impegna a raggiungere.

Il Comune di Cadelbosco di Sopra ritiene opportuno, nello spirito sopra descritto, adottare una Carta dei Servizi per omologare i propri servizi con quelli erogati dalle altre biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario provinciale e per favorire lo sviluppo della biblioteca comunale sul territorio.

La Carta dei Servizi è un patto fra Biblioteca ed utenti che prevede impegni reciproci e regole trasparenti.

1 – INFORMAZIONI SULLA BIBLIOTECA

Biblioteca "Arturo Panarari" di Cadelbosco di Sopra	
Indirizzo:	Piazza della Libertà, 2 - 42023 Cadelbosco di Sopra (RE)
Telefono:	0522 918525
Posta elettronica:	biblioteca@comune.cadelbosco-di-sopra.re.it

ORARIO INVERNALE		
	Mattino	Pomeriggio
LUNEDÌ	9:00-13:00	-
MARTEDÌ	scuole	14:30-18:30
MERCOLEDÌ	9:00-13:00	-
GIOVEDÌ	scuole	14:30-18:30
VENERDÌ	scuole	-
SABATO	9:00-13:00	-

ORARIO ESTIVO		
	Mattino	Pomeriggio
LUNEDÌ	9:00-13:00	-
MARTEDÌ	-	15:00-19:00
MERCOLEDÌ	9:00-13:00	-
GIOVEDÌ	-	15:00-19:00
VENERDÌ	9:00-13:00	-
SABATO	9:00-13:00	-

** Gli orari potrebbero essere passibili di variazioni.*

I principi fondamentali definatori della biblioteca pubblica

La biblioteca concorre a garantire il **diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura**, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione libraria, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale del proprio comune svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca è titolarità dell'Ente Locale, ma è anche un **patrimonio della comunità**, liberamente e gratuitamente fruibile da tutti i cittadini.

2 – PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

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

Ogni fascia d'età troverà materiale rispondente ai propri bisogni e la biblioteca si adopererà con politiche di informazione agli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

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

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

Imparzialità e continuità

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

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio agli utenti e una tempestiva ripresa dei servizi.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Efficienza ed efficacia

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

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

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

3 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La biblioteca, situata in Piazza della Libertà, 2 ha una localizzazione facilmente raggiungibile. La superficie totale della biblioteca è suddivisa in spazi dedicati alle varie fasce di età o a vari argomenti:

- sezione **prime letture (0-6 anni)**, contenente albi illustrati e cartonati;

- sezione **ragazzi (7-14 anni)** contenente sia la narrativa che la saggistica a loro dedicata;
- sezione **narrativa giovani adulti (dai 15 anni in su)**;
- sezione **narrativa adulti**, suddivisa per nazionalità dell'autore;
- sezione **saggistica adulti**;
- **spazio novità** con gli ultimi acquisti o il materiale catalogato di recente;
- sezione per le **proposte bibliografiche a tema**;
- sezione **storia locale**;
- **ludoteca**

Gli ambienti, sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Il patrimonio librario e la sua organizzazione

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito, tranne il materiale non catalogato, e si suddividono in due categorie principali:

- **NARRATIVA** (romanzi e racconti) contrassegnati da un'etichetta con sigla N per gli adulti e NR per bambini e ragazzi;
- **SAGGISTICA** classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey.

La Biblioteca è a "scaffale aperto", consente cioè agli utenti l'accesso diretto ai libri.

La consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto da parte dell'utente tramite consultazione del catalogo online all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it/> o su richiesta al personale della biblioteca.

Risorse Umane: Personale

La biblioteca si avvale di personale externalizzato che si occupa non solo della gestione della biblioteca, ma di tutti i servizi ad essa collegati. I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare.

La cooperazione interbibliotecaria

La biblioteca del Comune di Cadelbosco di Sopra partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia che si occupa dei seguenti servizi:

- Prestito interbibliotecario
- Catalogazione
- Assistenza informatica
- Servizio telefonico e on line di informazione bibliografica
- Servizio di formazione dei bibliotecari della Provincia
- Promozione e coordinamento delle attività del Sistema Bibliotecario

4 – PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

I principali servizi erogati dalla Biblioteca, liberi e gratuiti, sono i seguenti:

- **Prestito** di libri per adulti e per ragazzi

- Servizio di **prenotazione** dei testi in prestito
- **Prestito interbibliotecario**
- Servizio di **consulenza** e di informazione bibliografica
- Attività di **promozione della lettura** per le scuole
- Adesione al progetto **Nati Per Leggere** per l'avvicinamento alla lettura dei piccolissimi
- **Attività culturali e laboratoriali** di coinvolgimento della popolazione locale
- **Accesso a internet**

Servizio di Prestito

ISCRIZIONE

Per poter prendere in prestito i volumi della Biblioteca è necessario iscriversi. L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente ed è un servizio gratuito.

Per effettuare l'iscrizione, l'utente dovrà fornire al bibliotecario i propri dati anagrafici e i contatti telefonici e di posta elettronica perché siano adeguatamente registrati. Il bibliotecario consegnerà poi all'utente una tessera da esibire ogni qualvolta intenda avere in prestito a domicilio libri e documenti della biblioteca.

La tessera è un documento personale, non cedibile ed identificativo dell'utente e non può essere utilizzata da altre persone o familiari.

In caso di smarrimento della tessera è prevista la sostituzione gratuita.

Sono ammessi al prestito anche coloro che non sono residenti nel comune di Cadelbosco di Sopra o nella Provincia di Reggio Emilia.

Gli utenti con tessere rilasciate da altre Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario

Provinciale, possono effettuare il prestito previa presentazione della tessera al personale della biblioteca.

PRESTITO E RINNOVO

Il prestito di libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi in prestito al massimo 6 libri per tessera, per un tempo massimo di 40 giorni ognuno, con possibilità su richiesta (se il testo non risulta prenotato da altri utenti) di un solo rinnovo per ulteriori 40 giorni.

Gli utenti dovranno comunicare alla biblioteca personalmente o tramite telefono o posta elettronica l'esigenza di un ulteriore rinnovo del materiale prestato prima della data di scadenza.

Nel caso di richiesta in prestito di materiale non ancora catalogato, il personale della biblioteca chiederà gentilmente all'utente di attendere un paio di giorni per poter permettere ai bibliotecari di registrare a catalogo i dati del volume.

PRENOTAZIONE

Il materiale richiesto se in prestito ad altri utenti può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente al rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato nuovamente a scaffale e rimesso a disposizione.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario sul territorio della Provincia di Reggio Emilia ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Con la tessera d'iscrizione si ha libero accesso al prestito in tutte le altre Biblioteche del Sistema, attenendosi al regolamento in vigore in ognuna di esse.

Su richiesta dell'utente è possibile usufruire del Servizio di Prestito Interbibliotecario e far pervenire il volume nella sede della Biblioteca di Cadelbosco di Sopra. Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, ad esclusione del mese di agosto e del periodo

natalizio. Le richieste di prestito vengono raccolte e inoltrate al Sistema bibliotecario e una volta giunte in sede sarà cura della biblioteca avvisare l'utente della disponibilità del documento richiesto.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario è di 10 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dalla Provincia di Reggio Emilia quale soggetto capofila del sistema Bibliotecario della provincia di Reggio Emilia.

RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE

Il prestito del materiale è personale, dunque l'utente è direttamente responsabile dei libri presenti sulla sua tessera fino al momento della restituzione, siano essi di possesso della biblioteca o reperiti tramite il prestito interbibliotecario.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a ricomprare o a risarcire l'opera, secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

La biblioteca si impegna a fornire agli utenti indicazioni sulla scadenza del prestito al momento della consegna dei libri e a sollecitare gli utenti in ritardo con la restituzione del materiale prestato. Agli utenti morosi che non intendono restituire o risarcire il materiale prestato verrà bloccato il servizio di prestito a domicilio.

I cataloghi

Nella Biblioteca di Cadelbosco di Sopra il catalogo, relativo al patrimonio della Biblioteca e di tutto il sistema bibliotecario provinciale, è consultabile sia nella sede della biblioteca tramite n° 2 computer posti a disposizione del pubblico, sia da casa, all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it/> e consente agli utenti di ricercare i materiali di loro interesse tramite ricerche per autore, titolo, soggetto e classificazione.

Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale o chiederne l'assistenza.

Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

La biblioteca si impegna ad assistere gli utenti nei servizi di informazione e consulenza bibliografica:

- consigliare gli utenti in base ai gusti personali o alla fascia di età
- aiutare gli utenti nella ricerca a scaffale del materiale richiesto
- reperire riferimenti bibliografici relativi a particolari argomenti o su opere scritte da un certo autore
- verificare o individuare presso quale biblioteca è disponibile un documento

La biblioteca permette agli utenti l'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto di strumenti di ricerca.

Il Servizio di Informazione bibliografica funziona negli orari di apertura della Biblioteca.

Promozione della lettura

La biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Per questo organizza letture, attività laboratoriali, giochi, animazioni, incontri, dibattiti, conferenze, presentazioni di libri, bibliografie tematiche e altre iniziative culturali volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della biblioteca.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

Visite guidate e servizio di prestito alle scuole

Tutte le scuole di ogni ordine e grado sono invitate a visitare la biblioteca e ad usufruire dei suoi servizi.

Per le scuole del territorio è inoltre attivo un servizio esclusivo, effettuabile su prenotazione, che prevede visite guidate durante l'anno scolastico per la conoscenza della biblioteca e dei suoi servizi e attività concordate con i referenti scolastici e con l'amministrazione locale sulla promozione della lettura.

Ogni classe avrà la possibilità di venire in visita in biblioteca e di usufruire del servizio di prestito. Ad ogni visita gli studenti potranno scegliere al massimo 2 libri tra i documenti in possesso della biblioteca, per la durata massima di 40 giorni, rinnovabili per ulteriori 40 giorni.

Tutto il materiale prestato verrà registrato su una tessera di classe con i contatti dell'insegnante referente, che diverrà diretta responsabile dei libri presenti sulla tessera. Il personale della biblioteca si impegnerà a consegnare all'insegnante referente l'elenco dei libri consegnati in prestito con le relative date di scadenza. Sarà poi cura dell'insegnante tenere monitorato il materiale prestato e provvedere alla sua riconsegna. In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale l'insegnante referente sarà responsabile del risarcimento o sostituzione dell'opera da concordarsi insieme al personale della biblioteca.

Le insegnanti avranno la possibilità di iscriversi al servizio per poter prendere in prestito sia il materiale personale che quello didattico. Le tessere delle insegnanti avranno una estensione del numero dei documenti in prestito corrispondente a 10 libri per tessera per la durata di 70 giorni. Al pari dei normali utenti, le insegnanti saranno direttamente responsabili del materiale presente sulla propria tessera personale e in caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione saranno tenute a ricomprare o a risarcire le opere, secondo le indicazioni del personale della biblioteca. A coloro che non intendono restituire o risarcire il materiale prestato verrà bloccato il servizio di prestito.

Le insegnanti potranno inoltre richiedere al personale della biblioteca dei libri in donazione da poter utilizzare per la biblioteca di classe a disposizione degli studenti durante l'anno scolastico. I libri che la biblioteca consegnerà agli insegnanti saranno scelti tra i testi non catalogati o eliminati e potranno essere utilizzati liberamente e senza limiti da prestito da studenti e insegnanti.

Servizi Telematici e Multimediali

Il Comune di Cadelbosco di Sopra riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità e pertanto offre gratuitamente ai propri utenti l'accesso ad internet in Biblioteca.

La Biblioteca di Cadelbosco di Sopra dispone di n. 2 postazioni al pubblico per il collegamento Internet.

Tutta la biblioteca è anche zona wi-fi. L'accesso a internet è libero e gratuito per chi dispone di un pc portatile o di altro dispositivo.

L'accesso al servizio tramite le postazioni messe a disposizione dalla biblioteca è libero e gratuito ed è riservato sia agli utenti di età superiore ai 18 anni sia ai minori previa autorizzazione dei genitori. L'accesso è consentito dopo aver compilato e firmato l'apposito modulo di iscrizione e aver consegnato al personale della biblioteca un documento di identità. I minori potranno iscriversi al servizio presentando al personale della biblioteca il modulo compilato e firmato con l'autorizzazione dei genitori ed un documento di identità della madre o del padre. Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, demandata ai genitori o chi ne fa le veci.

L'accesso al servizio presuppone la conoscenza delle modalità di base per la navigazione in rete.

La Biblioteca non è responsabile dei contenuti offerti, in quanto non ha il controllo delle risorse reperibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico. Spetterà all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite. La navigazione su alcuni siti è protetta da un sistema di content filtering.

Non è possibile effettuare stampe del materiale reperito, ma gli utenti possono salvare i documenti su chiavetta usb personale.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

L'utente è tenuto a risarcire al Comune di Cadelbosco di Sopra i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

Una copia del presente documento sarà collocata accanto ad ogni postazione internet, ai fini della consultazione da parte dell'utente.

L'utilizzo del servizio comporta da parte dell'utente la piena accettazione di tutte le norme stabilite dalla presente carta dei servizi.

5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Diritti e doveri

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

L'amministrazione locale deve:

- finanziare la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire e nei limiti delle risorse disponibili;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare i rimborsi spesa stabiliti
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca.

I doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti.

I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

Tutela dei diritti degli utenti

Sono previste procedure di intervento per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

L'utente può presentare per iscritto all'Amministrazione Comunale osservazioni sui servizi della Biblioteca.

Forme di partecipazione degli utenti

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca, attraverso l'apposita modulistica. Il responsabile del servizio vaglia l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio bibliografico e le risorse finanziarie

disponibili. L'utente che avrà fatto la proposta di acquisto avrà il diritto di prelazione sul prestito del materiale non appena questo sarà stato catalogato.

Gli utenti possono suggerire possibili attività da svolgersi in biblioteca e consigliare eventuali miglioramenti dei servizi offerti. Le proposte saranno vagliate dall'Amministrazione comunale e dal responsabile della biblioteca compatibilmente con le esigenze del territorio.

Previo accordi con il personale della biblioteca e con l'Amministrazione comunale, gli utenti possono partecipare attivamente, in forma gratuita e volontaria, nella progettazione e organizzazione di iniziative culturali.

Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

Il responsabile del servizio può allontanare o sospendere da uno e anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti o lesivi verso gli altri utenti, il posseduto (ritardi nella restituzione dei documenti), gli arredi della biblioteca e il personale stesso.

Carta dei servizi

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi della Biblioteca.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento dall'Amministrazione Comunale. Spetterà al responsabile del servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.