

# **REGOLAMENTO DEI SERVIZI COMUNALI PRESSO LA “CASA NEL PARCO”: BIBLIOTECA RAGAZZI - LUDOTECA “PICCOLO PRINCIPE” E SPAZIO GIOVANI “CASO”**

Carta dei Servizi

adottata con deliberazione di C.d.A. n...45. del 29/10/2003

## **• Premessa**

1.1 Cos'è e perché una Carta dei Servizi.

1.2 I principi fondamentali ed obiettivi dei servizi pubblici presso la “Casa nel Parco”

## **2. Strumenti per l'erogazione dei servizi**

2.1 Sedi

2.2 Materiali disponibili e loro organizzazione

2.3 Personale

## **3. Principali servizi erogati (Biblioteca Ragazzi – Ludoteca “Piccolo Principe”)**

3.1 Modalità di accesso e regolamento

3.2 Servizi di prestito

3.3 Attività ludico laboratoriali e di promozione della lettura all'utenza ed alle scuole

## **4. Principali servizi erogati (Spazio Giovani “Casò”)**

4.1 Modalità di accesso e regolamento

4.2 Servizi telematici e multimediali, norme per l'accesso ad internet

4.3 Promozione e attività ricreativo-culturali, di animazione e laboratoriali, di valorizzazione e promozione della creatività giovanile

## **5. Informazione e partecipazione**

5.1 Diritti e doveri

5.2 Tutela dei diritti degli utenti: reclami

5.3 Rapporto con gli utenti

## **1 - PREMESSA**

Comune di Correggio

Indirizzo dei servizi presso la “Casa nel Parco” Via Fazzano n° 7 42015 Correggio (RE)

Biblioteca Ragazzi - Ludoteca “Piccolo Principe” Tel. 0522-643811 Fax 0522-746049

Mail: ludoteca@comune.correggio.re.it

Spazio Giovani “Casò” Tel. 0522-694092 Fax 0522-746049

Mail: spaziogiovani@comune.correggio.re.it

### **ORARI**

Orario d'apertura al pubblico ordinario, da metà settembre a metà giugno:

Biblioteca Ragazzi - Ludoteca Piccolo Principe

Da lunedì a venerdì 15,00 – 19,00

Sabato 9,00 – 12,30 15,00 – 19,00

Da martedì a venerdì mattina scuole su appuntamento

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 27,30

Ore settimanali di apertura alle scuole n. 16

Spazio Giovani Casò

Da martedì a domenica 16,00 – 19,00  
Mercoledì e sabato 21,00 – 23,30

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 23

Per il periodo estivo, in concomitanza con la chiusura delle scuole, si effettua un orario di apertura diversificato tra mattine, pomeriggi e sere.

## 1.1 Cos'è e perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della “Casa nel Parco”, prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla legge regionale dell'Emilia Romagna n.18 del 2000, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra i servizi comunali e i propri utenti.

Nella Carta dei Servizi si definiscono e rendono noti agli utenti i "principi fondamentali" ai quali ci si ispira nell'attività:

- i fattori di qualità che l'utente ha diritto di ricevere;
- gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi, ai quali dovranno tendere le attività;
- le procedure di reclamo, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi

## 1.2 I principi fondamentali ed obiettivi dei servizi pubblici presso la “Casa nel Parco”

L'Amministrazione Comunale di Correggio ha collocato presso la “Casa nel Parco” la Biblioteca Ragazzi - Ludoteca “Piccolo Principe” e lo Spazio Giovani “Casò”.

Essi si pongono all'utenza libera composta da bambini, ragazzi, giovani, famiglie ed alla scuola come servizi educativi e ricreativi pubblici, a libero accesso gratuito. **Non effettuano servizio di doposcuola o di vigilanza e custodia personale di minori. In particolare il personale non è direttamente responsabile dell'uscita autonoma dei bambini e dei ragazzi.**

I principi fondamentali sono:

- uguaglianza di diritti di accesso e di doveri di buona fruizione per gli utenti senza discriminazione dovuta a motivi di razza, lingua, religione, etnia, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche
- partecipazione e trasparenza: i servizi in oggetto informano la loro azione favorendo la partecipazione dell'utenza mediante forme di consultazione, di coinvolgimento e forme di collaborazione con il volontariato associativo
- accoglienza ed integrazione: con particolare riferimento alle situazioni di disagio e difficoltà dipendenti da condizioni fisiche e con attenzione particolare alle fasi di ingresso e primo contatto con i servizi
- buona amministrazione: il servizio si propone all'utenza in base a principi di buona amministrazione, di efficienza nell'impiego delle risorse e di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi
- continuità e diritto di scelta: i servizi si pongono come punto di riferimento stabile e continuativo per bambini e bambine, ragazzi e ragazze, famiglie e scuole, operando nella direzione di un aumento delle opportunità di territorio e della diversificazione delle offerte ricreative ed educative

Gli obiettivi principali dei suddetti servizi sono:

- la promozione dell'agio, della libera aggregazione e socializzazione;
- la prevenzione del disagio, dell'emarginazione e della devianza giovanile;
- la valorizzazione e promozione del gioco e della lettura come piacere;
- l'accesso alle informazioni e documentazioni all'infanzia ed alle giovani generazioni;

- la contaminazione e l'incontro tra le diverse età, generazioni e culture, secondo i principi della tolleranza e della nonviolenza;
- la promozione dell'espressività e creatività infantili e giovanili attraverso la musica, l'arte, il gioco, la lettura e le molteplici altre forme di comunicazione
- la promozione dei luoghi pubblici come sede di servizi educativi e ricreativi di supporto all'azione educativa delle famiglie e della scuola.

La Biblioteca Ragazzi - Ludoteca "Piccolo Principe" e lo Spazio Giovani "Casò" si propongono pertanto come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibili. Essi partecipano, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

## **2 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **2.1 Sedi**

La "Casa nel Parco" si trova immersa nel verde, vasto "Parco Comunale della Memoria", a due passi dal centro storico a cui è collegata da un sottopassaggio pedonale e ciclabile.

La Biblioteca Ragazzi - Ludoteca Piccolo Principe è sita al primo piano ed occupa una superficie di 286 mq compresi i vani scala e laboratori; è un servizio inaugurato dall'Amministrazione Comunale nel 1997 presso il Palazzo dei Principi e poi trasferito in una sede autonoma per esigenze di ampliamento e potenziamento dell'offerta.

Lo Spazio Giovani Casò è al secondo piano ed ha una superficie complessiva di 250 mq., compresi i vani scala e laboratori, E' un servizio nuovo, inaugurato nel settembre 2003, come investimento dell'Amministrazione Comunale in materia di politiche giovanili

Entrambi i servizi sono accessibili ai disabili tramite ascensore, ed usufruiscono degli adiacenti locali a piano terra e al primo piano del fabbricato minore, adibiti ad atelier permanenti per complessivi 100 mq. ( compresi nel calcolo precedente )

L'edificio era una vecchia casa rurale (Fondo Nella) che è stata recuperata dall'Amministrazione Comunale in partnership con Andria Cooperativa di Abitanti. I lavori sono iniziati nel gennaio 2002 e sono terminati nel luglio 2003. La struttura è stata inaugurata nel settembre 2003.

### **2.2 Materiali disponibili e loro organizzazione**

I locali della Biblioteca Ragazzi - Ludoteca "Piccolo Principe" sono ripartiti tra

- a) reception,
- b) zona ludoteca per la fascia 7-12 anni con piccolo biliardo e Play Station,
- c) zona giochi per la fascia 3-6 anni,
- d) zona libri prescolari per la fascia 0-6 anni,
- e) zona libri di narrativa per la fascia 7-12 anni,
- f) sala studio e ricerche per la scuola elementare e media con libri di divulgazione e postazione multimediale per ricerche,
- g) locali atelier presso il fabbricato minore, a cui si accede tramite il terrazzo o dall'ingresso autonomo dello stesso al piano terra

Il servizio possiede inoltre una ricca dotazione di videocassette di film e cartoni animati per bambini e ragazzi; e una buona dotazione di CD Rom.

Tutto il materiale è disponibile per il prestito.

Lo Spazio Giovani "Casò", posto al secondo piano, è invece arredato come un open space, in modo da prestarsi ad usi versatili: scaffali alle pareti, tavoli e sedie che all'occorrenza possono essere rimossi per l'allestimento di feste, concerti o altri eventi.

Il servizio offre ai ragazzi prioritariamente dai 13 ai 25 anni angoli attrezzati con

- a) TV e PlayStation,
- b) due PC per la navigazione gratuita in internet,

- c) stereo Hi FI,
- d) lettore DVD,
- e) strumentazione di base per concerti (casse acustiche, mixer, luci, microfoni, ecc.) e
- f) piccolo palco per esibizioni,
- g) inoltre sono a disposizione per utilizzo in loco: giochi di società, riviste e fumetti, Cd musicali, DVD e giochi multimediali,
- h) locali atelier presso il fabbricato minore, a cui si accede tramite la scala interna ed il terrazzo o dall'ingresso autonomo dello stesso al piano terra

Non si effettua servizio di prestito dei materiali.

## 2.3 Personale

Linee di comportamento e servizio standard:

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirati ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Gli operatori della Biblioteca Ragazzi - Ludoteca "Piccolo Principe" e dello Spazio Giovani "Casò" si pongono intenzionalmente come i mediatori della relazione ed assumono spesso il gioco come strumento di comunicazione, confronto, formazione tra il loro essere adulti/educatori e i soggetti in età evolutiva.

Gli operatori prevedono e gestiscono, nel rapporto con l'altro, il coinvolgimento emozionale con competenza, empatia, motivazione.

Competenze:

Il personale dei servizi presenti alla "Casa nel Parco" ha tra le proprie competenze:

- la promozione del gioco, della lettura, della socializzazione attraverso la proposta di attività di gioco, laboratoriali, di lettura e d'animazione;
- gestione delle dinamiche di gruppo nei momenti di gioco, animazione, laboratori;
- il servizio di reference ed orientamento ai genitori, ai bambini e ragazzi, agli insegnanti per quanto concerne la scelta dei materiali, le ricerche, l'accesso alle informazioni;
- l'esercizio di funzioni tecniche ed organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- la cura dell'organizzazione delle attività di promozione;
- provvede all'acquisto, alla catalogazione, alla cura e conservazione dei materiali disponibili presso i servizi (giochi, libri, fumetti, riviste, videocassette, CD Rom, DVD, CD musicali);
- persegue il costante miglioramento della propria professionalità tramite l'autoaggiornamento e tramite la frequenza a corsi, riunioni o convegni.

## **3. PRINCIPALI SERVIZI EROGATI (Biblioteca Ragazzi – Ludoteca “Piccolo Principe”)**

### 3.1 Modalità di accesso e regolamento

**L'accesso a “Piccolo Principe”** è libero, gratuito e riservato a bambini e ragazzi fino a 12 anni.

I bambini al di sotto di otto anni devono essere accompagnati da un adulto per tutta la permanenza presso il servizio. Il personale si riserva di accogliere, valutando caso per caso, i bambini al di sotto di otto anni accompagnati da fratelli o sorelle maggiori. In ogni caso è responsabilità degli accompagnatori vigilare o consentire l'uscita autonoma dei bambini

E' un servizio culturale e ricreativo; non effettua servizio di doposcuola o di vigilanza e custodia personale di minori. In particolare il personale non è direttamente responsabile dell'uscita autonoma dei bambini.

Tutti gli utenti sono responsabili dei materiali che utilizzano e devono riporli in ordine dopo averli utilizzati.

### **Alcuni materiali sono riservati a specifiche fasce d'età:**

- a) l'utilizzo del biliardo e della PlayStation ai bambini che hanno compiuto otto anni;
- b) la *saletta delle streghe* è riservata ai bambini fino a sette anni;
- c) l'accesso al soppalco è consentito ai bambini da otto anni in su;
- d) la sala consultazione è riservata ad attività di studio e ricerche, e la postazione multimediale in essa presente è riservata alle ricerche scolastiche in presenza del personale.

“Piccolo Principe” dispone inoltre di una **postazione PlayStation**. Questo servizio consente agli utenti di utilizzare al meglio le più innovative forme del gioco multimediale e deve essere utilizzato in coerenza con i principi formulati in questa Carta Servizi.

Alla postazione PlayStation si accede **gratuitamente** e si ha diritto alla prenotazione, anche telefonicamente, di **due ore a settimana**. La seconda ora può essere prenotata dopo aver utilizzato la prima.

Tutte le funzioni di ufficio, prestito, consulenza e gioco **terminano quindici minuti prima della chiusura del servizio**.

**Le ricerche** possono essere richieste al personale in servizio e svolte nell'orario di apertura al pubblico; ricerche di maggiore complessità ed estensione, sono completate successivamente, concordando le modalità con l'utente e comunque entro 8 giorni.

Il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale in servizio **può allontanare o sospendere** ( nei casi reiterati ) , da uno o anche da tutti i servizi, chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso o arrechi danni agli arredi e al patrimonio in dotazione. In questi casi verrà inviata comunicazione scritta alla famiglia sulle cause e motivazioni di tale allontanamento dai servizi del minore.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

### **3.2 Servizi di prestito**

“Piccolo Principe” effettua il servizio di prestito di tutti i materiali di cui dispone, con le eccezioni dei materiali posti in magazzino, delle enciclopedie, dei dizionari, dei giochi che si utilizzano in ludoteca e dei giochi per la PlayStation.

Nella sezione per bambini e ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la Biblioteca Civica “G. Einaudi” offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze degli utenti.

“Piccolo Principe” **collabora inoltre con le scuole pubbliche e autonome del territorio**, con altri istituti o enti scolastici ed educativi, al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i ragazzi. A tal fine, gli insegnanti possono usufruire di condizioni particolari di prestito.

Il patrimonio disponibile ammonta ( al settembre 2003 ) a circa 6.000 libri, 1.000 videocassette, 900 giochi di società in scatola e 150 giochi multimediali per PC e PlayStation. Le implementazioni annue sono di circa 800 libri, 180 videocassette, 100 giochi di società, 40 giochi multimediali.

Tutti i materiali precedentemente elencati sono a **"scaffale aperto"**, consentono cioè l'accesso e la consultazione in modo diretto da parte dell'utente. Esistono poi "scaffali e bacheche delle novità", ove vengono esposti gli ultimi acquisti librari, audiovisivi o giochi di “Piccolo Principe”.

Il prestito è gratuito per quanto riguarda i libri: con la tessera della Biblioteca Comunale di Correggio (che può essere fatta presso il servizio stesso, presso la Biblioteca Civica Einaudi o presso qualsiasi altra biblioteca pubblica della Provincia di Reggio Emilia) è possibile prendere in prestito un n° massimo di 4 libri e tenerli un mese. Il prestito può essere rinnovato per un altro mese, anche telefonicamente.

E' poi possibile usufruire del prestito aggiuntivo di videocassette, giochi di società e CD Rom versando una **quota di abilitazione annuale** stabilita con provvedimento del Consiglio di Amministrazione ISECS, come da tariffario

L'abilitazione, che può essere effettuata presso il servizio o la Biblioteca Civica Einaudi in qualsiasi momento, dà diritto a prendere in prestito 2 videocassette + 1 gioco di società in scatola + 1 CD Rom e tenerli per un n° massimo di 10 giorni. Il prestito di questi materiali non è prorogabile

### **Proposte di acquisto**

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto materiali di loro interesse, rivolgendosi al personale o compilando un'apposita scheda. Le richieste sono inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di alcuni documenti suggeriti è dovuto alla loro irreperebilità sul mercato o alla valutazione del responsabile acquisti sul costo o sulla pertinenza con la dotazione patrimoniale.

### **Tessera speciale per insegnanti**

Agli insegnanti presso le scuole del solo territorio di Correggio (pubbliche, private e autonome) che ne fanno richiesta viene rilasciata una tessera speciale, che consente loro di prendere in prestito quanti libri desiderano e di tenerli anche per tutto l'anno scolastico (se nessuno ne fa richiesta) o fino all'esaurimento delle attività didattiche per cui sono stati richiesti. Agli insegnanti viene anche abilitata la tessera gratuitamente ai materiali audiovisivi per fini didattici, per la durata dell'anno scolastico.

L'abilitazione dà inoltre diritto a prendere in prestito CD musicali presso la Biblioteca Civica Einaudi (si veda la Carta dei Servizi della Biblioteca Civica Einaudi), e può essere utilizzata indistintamente nei due servizi con la sola limitazione della non cumulabilità dei materiali presi in prestito.

In caso di smarrimento della tessera, si deve dare tempestiva comunicazione al servizio, e la richiesta di un duplicato o di una nuova tessera è soggetta al versamento di una quota come da tariffario approvato

Un libro già in prestito può essere prenotato. "Piccolo Principe" si impegna ad avvertire l'utente entro 3 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro 10 giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale.

Il servizio deve effettuare il primo sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 60 giorni dalla scadenza del primo mese di prestito dei libri, ed entro 20 giorni per i materiali audiovisivi; se le opere richieste non vengono riconsegnate, dopo 10 giorni viene inviato un secondo sollecito. L'utente può incorrere nella sanzione della sospensione dai prestiti per 1 mese in caso di reiterati ritardi. E' tenuto a rifondere il valore del materiale a prestito in caso di smarrimento o danneggiamento.

### **L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione.**

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti di "Piccolo Principe" che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente (legge n.248 del 18 agosto 2000, che prevede art.2: "E' consentita [...] nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico e la riproduzione per uso personale di opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia").

E' possibile riprodurre il materiale posseduto da "Piccolo Principe" o quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright, pagando gli importi previsti come da tariffario

### **3.3 Attività ludico laboratoriali e di promozione della lettura all'utenza ed alle scuole**

La Biblioteca Ragazzi – Ludoteca "Piccolo Principe" è un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze, di promozione del gioco e della lettura come piacere, di socializzazione ed integrazione per bambini, ragazzi e loro familiari.

"Piccolo Principe" ha inoltre tra le proprie finalità la promozione dei molteplici linguaggi espressivo-comunicativi, da quello verbale a quello grafico-pittorico, da quello scritto a quello corporeo, la contaminazione dei saperi e degli stimoli, sia nei confronti dell'utenza libera che della scuola.

“Piccolo Principe” propone pertanto a bambini e ragazzi, ai genitori ed alle scuole di ogni ordine e grado (dai nidi alla scuola media inferiore), percorsi di gioco e letture, corsi e laboratori manipolativi, incontri con autori, letture animate, campionati di lettura, proposte bibliografiche, feste ed animazioni in occasione del Natale e della Pasqua, delle Fiere cittadine, del Carnevale o dell'estate, ecc.....

Queste iniziative sono a volte gratuite a volte soggette al numero chiuso e al pagamento di modeste quote d'iscrizione (stabilite volta per volta nel provvedimento di approvazione dell'iniziativa, anche in relazione ai costi dei singoli laboratori, che hanno la funzione di responsabilizzare l'utente sull'impegno preso e garantire l'alternanza di tutti gli interessati alle attività proposte.

## **4. PRINCIPALI SERVIZI EROGATI (SPAZIO GIOVANI “CASO”)**

### **4.1 Modalità di accesso e regolamento**

L'accesso allo Spazio Giovani “Casò” è libero, gratuito e riservato prioritariamente ai ragazzi dai 13 (ultimo anno scuola media inferiore) ai 25 anni.

Non si effettua servizio di doposcuola o custodia personale di minori. In particolare il personale non è direttamente responsabile dell'uscita autonoma dei ragazzi. Il personale si riserva di accogliere, valutando caso per caso, i ragazzi al di sotto di tredici anni (accompagnati da fratelli o sorelle maggiori).

Tutti gli utenti sono responsabili dei materiali che utilizzano e devono riporli in ordine dopo averli utilizzati.

Tutte le funzioni di ufficio, consulenza e gioco terminano quindici minuti prima della chiusura del servizio.

Il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere ( nei casi reiterati ), da uno o anche da tutti i servizi, chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso o arrechi danni agli arredi e al patrimonio in dotazione.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

#### **Proposte d'acquisto**

Gli utenti possono segnalare l'acquisto di materiali di loro interesse, rivolgendosi al personale o compilando un'apposita scheda. Le richieste sono inserite negli elenchi degli acquisti, il mancato acquisto di alcuni materiali suggeriti è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato o alla valutazione degli operatori sul costo o sulla pertinenza con la dotazione patrimoniale.

### **4.2 Servizi telematici e multimediali, norme per l'accesso ad internet e PlayStation**

Lo Spazio Giovani “Casò” dispone di due postazioni per il collegamento alla rete Internet e di una postazione PlayStation. Questi servizi consentono agli utenti di soddisfare i propri bisogni informativi e di comunicazione, e di utilizzare al meglio le più innovative forme del gioco multimediale. Essi devono pertanto essere utilizzati in coerenza con i principi formulati in questa Carta Servizi.

#### **Tessera**

Alle postazioni internet e PlayStation si accede gratuitamente tramite la presentazione della tessera dello Spazio Giovani “Casò” e l'autorizzazione scritta da parte di uno dei genitori, attraverso la compilazione di un modulo fornito dal personale, per i ragazzi e le ragazze minorenni.

La tessera dello Spazio Giovani “Casò” è riservata ai maggiori di 13 ed ai minori di 26 anni, viene consegnata gratuitamente dietro presentazione di un documento d'identità.

Si ha diritto alla prenotazione, anche telefonicamente, di due ore per internet e due per la PlayStation a settimana.

In ogni turno di apertura è consentito prenotare al massimo un'ora per internet ed una per la PlayStation.

Le ore prenotate che non vengono utilizzate non possono essere recuperate o spostate in altri giorni. E' consentito utilizzare eventuali ore libere solo dopo aver esaurito le proprie ore di prenotazione.

Il personale è tenuto a vigilare e s'impegna a fornire un servizio di orientamento per un corretto e migliore utilizzo di Internet, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete.

Il servizio di accesso ad internet è munito di particolari filtri in rete; in ogni caso all'utente non è consentito accedere a siti dai contenuti erotici, violenti, razzisti; il divieto si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete. E' altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer dello Spazio Giovani "Casò". L'utente che dovesse incorrere in uno dei suddetti utilizzi può essere allontanato o, nei casi reiterati, sospeso dalla possibilità d'accesso al servizio internet per un periodo non inferiore al mese.

L'utente è tenuto a segnalare tempestivamente qualsiasi malfunzionamento, anomalia o alterazione riscontrata durante l'utilizzo di Internet. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

Non e' consentita l'installazione o l'utilizzo di programmi o applicazioni scaricati da internet, da floppy disk o CD Rom portati dagli utenti.

I computers sono sprovvisti di stampante. Per quanto riguarda il salvataggio dei dati è necessario che gli utenti forniscano un floppy disk vergine e formattato.

#### **4.3 Promozione e attività ricreativo-culturali, di animazione e laboratoriali, di valorizzazione e promozione della creatività giovanile**

Lo Spazio Giovani "Casò" è, per i giovani, un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze, di promozione dell'agio, della libera aggregazione e socializzazione e di prevenzione del disagio, dell'emarginazione e della devianza giovanile.

Lo Spazio Giovani "Casò" organizza incontri, dibattiti, corsi, laboratori, concerti, feste, rappresentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale e artistica con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione permanente e il confronto fra culture e conoscenze diverse.

Incontri, dibattiti, corsi, laboratori, concerti, feste, rappresentazioni e altre iniziative potranno essere gratuite oppure a pagamento. L'accesso e la regolamentazione di queste iniziative saranno via via stabiliti a seconda dei casi e comunicati adeguatamente agli utenti.

### **5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

#### **5.1 Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione dei servizi presenti presso la "Casa nel Parco" hanno diritti e doveri.

#### **L' Amministrazione Comunale:**

- finanzia adeguatamente i servizi, dotandoli di locali, personale e risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approva annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

#### **Il personale:**



- garantisce il libero accesso ai materiali, alle informazioni e ai servizi disponibili in sede o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assiste gli utenti durante il gioco, nelle ricerche, nelle attività di laboratorio ed animazione con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- risponde con cortesia alle richieste telefoniche, presentandosi con il proprio nome e la qualifica professionale.

#### **L'utente:**

- rispetta i Regolamenti dei servizi che frequenta, le scadenze, paga le quote a rimborso spese o le sanzioni stabilite
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare, non abusa di telefoni cellulari
- rispetta il divieto di fare segni, strappare o scrivere sui libri e sui periodici sia in consultazione sia in prestito;
- rispetta la consegna di trattare con cura giocattoli, cd, CD-Rom, DVD, audiovisivi sia in consultazione sia in prestito
- può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti (dalla fotocopiatrice ai personal computer) dei servizi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- è cortese, corretto, collaborativo con il personale

Come si vede, i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti dei servizi, i doveri degli operatori in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

## **5.2 Tutela dei diritti degli utenti: reclami**

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca Ragazzi – Ludoteca “Piccolo Principe” e dallo Spazio Giovani “Casò” nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare i loro reclami agli organi dell'Amministrazione, all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti.

I moduli per i reclami sono disponibili presso i servizi; possono essere consegnati direttamente ai Responsabili di Servizio o infilati nella apposita buca.

## **5.3 Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.