



Carta dei servizi

LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DELLA CARTA:

- **1. Premessa** pag. 1
 - Cos'è e perché una Carta dei servizi
 - Riferimenti normativi
 - I principi fondamentali definitori della Biblioteca pubblica

- **2. Principi Generali di Erogazione del Servizio** pag. 2

- **3. Strumenti per l'erogazione del servizio** pag. 3
 - Sede
 - Raccolte documentarie e loro organizzazione
 - Risorse umane: Personale
 - La cooperazione interbibliotecaria

- **4. Principali Servizi Erogati** pag. 4
 - **Servizio di Lettura e Consultazione**
 - I cataloghi
 - Il patrimonio librario moderno
 - Sezione Speciale: il fondo locale
 - Sezione Speciale: il fondo Bellocchi
 - Sezione Speciale: il fondo Magnani
 - Sezione Speciale: lo scaffale tematico Femminile Plurale
 - Sezione Speciale: l'emeroteca
 - Sezione Speciale: La fototeca
 - Sezione Speciale: L'archivio storico
 - Sezione Speciale: Centro Studi sul Dialetto Reggiano

 - **Servizi per Bambini e Ragazzi** pag. 6
 - Sezione speciale: la biblioteca per i ragazzi
 - Promozione della lettura

 - **Servizi Telematici e Multimediali** pag. 6
 - Sezione speciale: Collegamenti Internet

 - **Servizi di prestito** pag. 6
 - Servizio di prestito a domicilio
 - Servizio di prestito interbibliotecario

 - **Servizio di Consulenza e Informazione bibliografica** pag. 7

 - **Servizio di Riproduzione** pag. 7

 - **Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca** pag. 7

- **5. Informazione e partecipazione** pag. 8
 - Diritti e doveri
 - Tutela dei diritti degli utenti
 - Forme di partecipazione degli utenti
 - Rapporto con gli utenti
 - Norme transitorie

1 - PREMESSA

COMUNE DI ALBINEA		
Indirizzo della Biblioteca: via R. Morandi, 9 CAP 42020		
Denominazione della biblioteca BIBLIOTECA COMUNALE "P.NERUDA"		
Biblioteca	Tel. 0522 – 590262	
Comune	Tel. 0522 – 590211	Fax 0522 – 590236
Posta elettronica: biblioteca@comune.albinea.re.it		

ORARIO

Orario d'apertura al pubblico **invernale**

	Mattino	Pomeriggio
	Da - a	Da - a
Lunedì	9 – 13	15 – 19
Martedì	9 – 13	15 – 19
Mercoledì	9 – 13	15 – 19
Giovedì	9 – 13	15 – 19
Venerdì	9 – 13	
Sabato	9 – 13	
Domenica	No	15 - 19

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 44

Orario di apertura al pubblico **estivo (metà giugno – metà settembre)**

	Mattino	Pomeriggio
	Da - a	Da - a
Lunedì	9 – 13	
Martedì	9 – 13	16 - 19
Mercoledì	9 – 13	
Giovedì	9 – 13	16 – 19
Venerdì	9 – 13	20.30 - 23
Sabato	9 – 13	
Domenica	No	No

Ore settimanali di apertura al pubblico n. 32,5

Cos'è e perché una Carta dei servizi

Nella Carta dei servizi ogni soggetto erogatore di un servizio pubblico predefinisce e rende noti all'esterno i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività:

- 1) i fattori di qualità, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente prevalentemente si attende dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- 2) gli standard, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell'utenza, dovranno tendere le attività della struttura organizzativa;
- 3) la valutazione, cioè i meccanismi approntati per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di praticare correttivi in itinere;
- 4) le procedure di reclamo, cioè i mezzi o i rimedi messi a disposizione degli utenti per segnalare disfunzioni, con l'impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto prima che il conflitto sfoci in una fase patologica contenziosa.

L'assunzione di regole, criteri, procedure, oltre ad essere esplicitate sulla carta, devono corrispondere a reali comportamenti tenuti nell'erogazione del servizio.

La Provincia di Reggio Emilia e i Comuni aderenti al Sistema bibliotecario provinciale ritengono opportuno, nello spirito sopra descritto, adottare la Carta dei servizi, anche in ragione del forte sviluppo che tali servizi hanno avuto nella suddetta area.

Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre; "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1999. D. Lgs. n. 286, art. 11;
- 2000. L.R. n. 18 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"
- 2000 L. n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità;
- 2000. L. n. 150 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con D. Lgs. n. 42;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

I principi fondamentali definitori 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, 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, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che le legislazioni nazionale e regionale stabiliscono in materia.

La biblioteca si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscaltà generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

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 trova materiale rispondente ai propri bisogni.

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

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti, in applicazione del GDPR "Regolamento UE 679/2016 sulla protezione dei dati personali".

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 e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.

La biblioteca osserva orari coordinati e articolati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell'offerta globale del territorio.

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La pluralità di servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

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, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

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.

Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti.

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 Via R. Morandi, 9, ha una localizzazione facilmente raggiungibile. La sede, composta da un piano terra e da un primo piano, dotata di ascensore ed accessibile anche alle persone disabili, è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, con una buona segnaletica esterna ed interna. La superficie totale della biblioteca è suddivisa in sezione piccolissimi, sezione ragazzi, sezione narrativa adulti, sezione saggistica adulti, emeroteca, sezione audiovisivi, sala studio, magazzino, archivio storico, servizi, uffici. Gli ambienti, sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet, archivio storico).

Raccolte documentarie e loro 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.

Risorse Umane: Personale

La biblioteca si avvale di: un responsabile dell'Area cultura sport e tempo libero, un istruttore amministrativo, un istruttore direttivo culturale ed un'unità part time externalizzata.

Il personale si occupa non solo della gestione della biblioteca, ma di tutti i servizi dell'Area. 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.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

La cooperazione interbibliotecaria

La biblioteca del Comune di Albinea partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia. Attraverso una convenzione stipulata con i Comuni della Provincia di Reggio Emilia, la Provincia di Reggio

Emilia e l'Istituto per i Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia Romagna, il Comune riceve i servizi di:

- 1 – Adesione al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia
- 2 – Prestito interbibliotecario
- 3 – Catalogazione
- 4 – Assistenza informatica
- 5 - Servizio telefonico e on line di informazione bibliografica
- 6 - Servizio di formazione dei bibliotecari della Provincia
- 7 - 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 libri e dvd per adulti
- Prestito libri e dvd per ragazzi
- Emeroteca (consultazione e prestito)
- Prestito interbibliotecario
- Prestito di e-reader
- Fototeca
- Accesso a Internet (postazioni fisse e wi-fi)
- EmiLib, la biblioteca digitale della Province di Bologna, Ferrara, Modena, Reggio Emilia, Parma e Piacenza
- Centro studi sul dialetto reggiano
- Promozione della lettura, anche per le scuole
- Servizio fotocopie
- Consultazione Archivio storico

Servizio di Lettura e Consultazione

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale.

La Biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono.

I cataloghi

Nella Biblioteca di Albinea il catalogo corrente, relativo al patrimonio della Biblioteca e di tutto il sistema bibliotecario, è consultabile tramite n° 2 computer a disposizione del pubblico.

Il catalogo computerizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto e classificazione, l'accesso per titolo.

Il catalogo della Biblioteca di Albinea è disponibile in versione informatizzata in OPAC locale consultabile nella sede della Biblioteca e in OPAC remoto in rete internet consultabile comodamente anche da casa, all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it/>

La biblioteca mette a disposizione, accanto alle stazioni di interrogazione, brevi istruzioni sull'utilizzo del programma d'interrogazione.

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

Il patrimonio librario moderno

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli "di consultazione" (enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore), contrassegnati da un'etichetta con sigla S.C.

Gli altri volumi si suddividono in due categorie principali:

narrativa (romanzi e racconti) contrassegnati da un'etichetta con sigla N, e saggistica classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey.

La narrativa per bambini e ragazzi è contrassegnata da un'etichetta con sigla NR. I libri per piccolissimi sono contrassegnati dalla sigla PLR.

La Biblioteca di Albinea 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.

Sezione speciale: il fondo locale

La Biblioteca di Albinea raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, per i quali predispone e attua progetti di valorizzazione.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale contrassegnate da una etichetta con sigla **S.L.** avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico. Il prestito è consentito.

Sezione speciale: il fondo Bellocchi

Il fondo, donato da Lisa Bellocchi alla biblioteca comunale, è costituito da n. 636 documenti e raccoglie testi in dialetto, sul dialetto e testi di storia locale che riguardano tutta la Provincia di Reggio Emilia. I libri, contrassegnati da un'etichetta con la dicitura **BELLOCCHI**, possono essere presi a prestito e, in caso di volumi di particolare pregio, consultati in biblioteca.

Sezione speciale: il fondo Magnani

Il fondo, donato dalla famiglia Magnani alla biblioteca comunale, è costituito da n. 168 documenti e raccoglie testi a tema archeologico, non solo locale. I libri, contrassegnati da un'etichetta con la dicitura **MAGNANI**, possono essere presi a prestito e, in caso di volumi di particolare pregio, consultati in biblioteca.

Sezione speciale: lo scaffale tematico Femminile Plurale

Lo scaffale raccoglie testi di scrittrici e testi a tematica femminile e di genere di scrittrici e scrittori. I libri sono contrassegnati da un simbolo che riporta alle tematiche sopra descritte. Viene periodicamente incrementato.

Sezione speciale: l'emeroteca

Sono disponibili nella Biblioteca di Albinea, al momento dell'emanazione della presente carta, n. 33 periodici e n. 6 quotidiani.

Sono ammesse alla consultazione dei periodici e dei quotidiani della sezione emeroteca tutte le persone, anche se non in possesso della tessera della Biblioteca.

E' possibile il prestito domiciliare di numeri arretrati dei periodici, esclusi i quotidiani. Il prestito dei periodici è soggetto alle norme generali del prestito dei libri.

Non sono prestabili i periodici della settimana o del mese in corso e comunque l'ultimo numero disponibile.

Sezione speciale: La Fototeca

La Biblioteca di Albinea possiede un patrimonio di fotografie riguardante la storia, la vita ed il territorio del Comune che è possibile consultare in OPAC locale nella sede della Biblioteca e in OPAC remoto in rete Internet al sito <http://ot.zetesisnet.it/ALBINEA/>

L'Archivio Fotografico rappresenta il completamento del percorso di valorizzazione dell'Archivio Storico Comunale ed è una fonte di indagine iconografica parallela ad altri documenti di ricerca, oltre ad essere strumento di conoscenza di testimonianze ed episodi di vita quotidiana legati alla storia della comunità albinetana. Il catalogo è redatto in base alle regole internazionali di catalogazione ISBD – NBM ed in base al soggetto curato dalla Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze. Di ogni fotografia sono registrati i dati descrittivi: titolo, autori, data di esecuzione, soggetti e note. Per l'indicizzazione semantica è presente almeno una voce di soggetto per facilitare la ricerca. Le fotografie sono state quasi tutte digitalizzate per consentirne la visualizzazione on line. L'accesso al database è possibile tramite il sito del Comune di Albinea – Biblioteca Comunale. Ogni fotografia è contrassegnata da un marchio (watermark) che la rende inutilizzabile. Il sito ed i suoi contenuti sono tutelati dalla normativa italiana sul diritto d'autore. Il Comune declina ogni responsabilità per qualunque tipo di utilizzo fatto da terzi, senza la richiesta di autorizzazione.

Le norme di accesso all'archivio fotografico sono consultabili sul sito della Biblioteca <http://biblioteche.provincia.re.it/albinea>

Sezione speciale: l'archivio storico

E' stato inaugurato il 26 marzo 2011. Da sempre collocato nella sede municipale, è stato trasferito nei locali della Biblioteca Comunale, con l'obiettivo di sottolineare la convergenza tra biblioteca e archivio. L'intervento si inserisce in un più ampio progetto di valorizzazione dell'archivio storico comunale per l'utilizzo didattico del patrimonio documentario e la sua fruizione ottimale, da parte di cittadini e studiosi, negli orari di apertura della biblioteca (dal lunedì al sabato, previa richiesta e appuntamento).

Il Regolamento dell'Archivio Storico Comunale è consultabile sul sito della Biblioteca <http://biblioteche.provincia.re.it/albinea>

Sezione speciale: Centro Studi sul Dialetto Reggiano

Il Centro Studi sul Dialetto Reggiano si è costituito presso il Comune di Albinea nel 1988, con lo scopo di effettuare ricerche storiche e filologiche, di promuovere e valorizzare il dialetto reggiano nell'area che

corrisponde alla Provincia di Reggio Emilia. Scopo fondamentale del Centro è quello di salvaguardare sul piano storico, glottologico e sociologico i valori della lingua parlata e scritta per secoli nei territori reggiani, attraverso indagini, elaborazione, recupero e conservazione di testi e materiali, corsi, conferenze, pubblicazioni, letture e manifestazioni culturali, nonché attività collaterali integrative di qualificato livello. La Biblioteca raccoglie dal 1988 testi in dialetto e sul dialetto e manoscritti dei poeti dialettali di tutta la Provincia. I libri, contrassegnati da un'etichetta con la dicitura DIA, possono essere presi a prestito e, in caso di volumi di particolare pregio, consultati in biblioteca.

Coloro che intendano associarsi al Centro dovranno presentare domanda in carta libera al Consiglio Direttivo, documentando concretamente i propri interessi al dialetto reggiano.

Servizi per bambini e ragazzi

Sezione speciale: la biblioteca per ragazzi

La Biblioteca di Albinea svolge un servizio per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico vario per tipologia e contenuti.

La sezione ragazzi contiene materiale librario corrente, direttamente accessibile agli utenti.

Nella Sezione speciale per ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle esigenze degli utenti. Le raccolte e i servizi comprendono i materiali tradizionali così come le nuove tecnologie.

Al proprio interno si possono trovare:

- narrativa suddivisa per generi
- saggistica ragazzi
- prime letture (0-6 anni)
- dvd e videocassette
- consultazione
- consulenza bibliografica.

La Biblioteca di Albinea svolge tale servizio in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità.

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.

È attivo, inoltre, un servizio esclusivo per le scuole, effettuabile su prenotazione. Il servizio si rivolge agli asili nido, scuole comunali dell'infanzia, elementari, medie e prevede visite guidate per la conoscenza della biblioteca e dei suoi servizi.

Promozione della lettura

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura per ragazzi e l'utilizzo della biblioteca, promuove attività di gioco e di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie relative ai materiali per ragazzi.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

Servizi Telematici e Multimediali

Sezione speciale: Collegamenti Internet

La Biblioteca di Albinea dispone di n. 12 postazioni per il collegamento Internet.

Le modalità di accesso ad Internet sono consultabili nel "Regolamento per l'utilizzo del servizio di internet in biblioteca" sul sito della biblioteca <http://biblioteche.provincia.re.it/albinea>.

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.

Servizi di Prestito

Servizio di prestito a domicilio

Per poter prendere in prestito i volumi della Biblioteca è necessario iscriversi.

L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente e dietro presentazione di un documento di identità personale. Gli iscritti ricevono una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano avere in prestito a domicilio libri e documenti della biblioteca.

Il prestito di libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi in prestito al massimo 5 libri, per un tempo massimo di 40 giorni ognuno, prorogabile. Il materiale già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

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

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

Sono ammessi al prestito anche coloro che non sono residenti nella Provincia di Reggio Emilia.

Possono essere utilizzate tessere rilasciate da altre Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale.

Il rilascio della tessera, personale e non cedibile, è gratuito, allo stesso modo dei servizi di consultazione e prestito. In caso di smarrimento della tessera è previsto il pagamento del duplicato.

Il prestito di videocassette e dvd ha tempi di esecuzione immediati e viene effettuato nel rispetto delle norme legislative in vigore. Possono essere presi a prestito 2 dvd e 2 videocassette, per un tempo massimo di 7 giorni.

Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario gratuito 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. E' possibile usufruire del Servizio di Prestito Interbibliotecario e far pervenire il volume nella sede di Albinea. 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. L'utente sarà avvisato della disponibilità del documento richiesto.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario è di norma di 8 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dal gestore del servizio.

Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su base dati locali o remote.

Oltre all'assistenza, alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti, il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e del servizio del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia "Il Cercalibri" (reference service), che è accessibile tramite la biblioteca. Questo servizio mette a disposizione dell'utente, con la mediazione di un operatore, risorse informative locali e remote, online, al fine di

- reperire riferimenti bibliografici relativi a documenti (libri, articoli di periodici) su di un particolare argomento o scritti da un certo autore
- verificare o individuare presso quale biblioteca è disponibile un documento
- completare la citazione bibliografica di un documento i cui dati sono noti solo in parte

La Biblioteca di Albinea 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.

Il personale della Biblioteca svolge le normali attività di orientamento, guida, assistenza al lettore diretta a favorire l'apprendimento da parte dell'utente delle conoscenze delle tecniche di ricerca.

Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia e con scannerizzazione è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente in materia di copyright ed è previsto esclusivamente per i materiali documentari della biblioteca, pagando i costi di riproduzione. Le singole tariffe sono visibili sul sito della Biblioteca <http://biblioteche.provincia.re.it/albinea>.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Vengono organizzati incontri, dibattiti, presentazioni di libri e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione e il confronto fra saperi diversi. La biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione ed alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La biblioteca annualmente rende pubblico, attraverso il bilancio del Comune:

1. il proprio bilancio di previsione;
2. il proprio piano esecutivo di gestione;
3. il conto consuntivo del precedente esercizio.

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 adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- 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 osservazioni sui servizi della Biblioteca. Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione delle osservazioni, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente, da parte dell'Amministrazione Comunale, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

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.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dalla L. 675/1996 e successive modifiche ed integrazioni (legge sulla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza delle persone fisiche e degli enti).

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 verso gli altri utenti, i documenti (ritardi nella restituzione dei documenti), gli arredi della biblioteca e il personale stesso.

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Norme transitorie

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 tramite determinazione del Responsabile dell'Area Cultura Sport e Tempo Libero. Spetterà al responsabile del servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.