



# COMUNE DI VEZZANO SUL CROSTOLO

Provincia di Reggio Emilia

**P.G. N. 7011**

**ORIGINALE**

**DELIBERA N. 81 del 06.09.2006**

## ESTRATTO DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO  
BIBLIOTECARIO.**

L'anno **duemilasei**, addì **sei** del mese di **settembre**, alle ore **18.30** nella Casa Comunale convocata nei modi prescritti si è riunita la Giunta Comunale.

Sono presenti i Signori:

		Pres./Ass.
SINDACO	PAGNOZZI PAOLO	Si No
VICE SINDACO	MONTECCHI NICOLETTA	Si No
ASSESSORE	GUIDETTI FABIO	Si No
ASSESSORE	SASSI DEVID	Si No
ASSESSORE	FONTANILI GIORGIO	Si No
ASSESSORE	VALCAVI GIANCARLO	Si No
ASSESSORE	INCERTI NEDA	Si No
TOTALI	Pres.: 7	Ass.: 0

Partecipa il Segretario Comunale, Sig. **DR.SSA AMORINI Caterina** il quale provvede alla redazione del seguente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. **DOTT. PAOLO PAGNOZZI** assume la Presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

**APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO BIBLIOTECARIO.**

**LA GIUNTA COMUNALE**

**VISTA** la deliberazione C.C. n. 11 del 06 marzo 2006, esecutiva a termini di legge, con la quale è stato approvato il nuovo Regolamento comunale per il Servizio bibliotecario”;

**CONSIDERATO** che il regolamento sopra citato prevede la redazione della così detta “Carta dei Servizi”, quale strumento fondamentale nel “sistema qualità”, in quanto consente di formalizzare un patto tra l’Ente e i cittadini che fruiscono dei servizi erogati in merito agli standard di qualità dei servizi medesimi;

**VISTO** lo schema della nuova “Carta dei Servizi”, predisposto dal Responsabile dell’Area Affari Generali e Servizi alla Persona;

**PRESO ATTO** del parere favorevole, espresso ai sensi dell’art. 49 del decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267, dal Responsabile dell’Area Affari Generali e Servizi alla Persona in ordine alla regolarità tecnica;

**CON** unanimità di voti espressi in forma palese;

**DELIBERA**

**DI APPROVARE**, per i motivi meglio specificati in premessa, la “Carta dei Servizi” del Servizio bibliotecario , allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale (all. “A”);

**DI DISPORRE** che la Carta dei Servizi sia consegnata agli operatori della biblioteca comunale e messo a disposizione degli utenti e di tutti i cittadini che ne facciano richiesta, in modo che tutti gli attori siano coinvolti nel processo di miglioramento della qualità, attivato attraverso il documento in oggetto.

Successivamente,

**LA GIUNTA COMUNALE**

- Su proposta del Sindaco;
- Ritenuto che ricorrano particolari motivi d'urgenza al fine di dare corso all'applicazione del documento in oggetto;
- Visto l'art. 134 del D. Lgs. n. 267/00;
- Con voti unanimi, palesemente espressi;
- 

**DICHIARA**

il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell’art. 134, comma 4, del T.U. delle Leggi sull’ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

**Carta del servizio  
della Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo  
2006**

**LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DELLA CARTA:**

- **1. Premessa** pag. 4  
Cos'è e perché una Carta del servizio.  
I principi fondamentali della biblioteca pubblica
- **2. Principi Generali di Erogazione del Servizio** pag. 5
- **3. Strumenti per l'erogazione del servizio** pag. 6
  - 3.1 Sede**
  - 3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione**
  - 3.3 Personale**
  - 3.4 La cooperazione interbibliotecaria**
- **4. Principali Servizi Erogati** pag. 7
  - 4.1 Servizio di Lettura e Consultazione**
    - I cataloghi
    - Patrimonio librario moderno
    - Sezione adulti
    - Sezione ragazzi
    - Sezione di storia e documentazione locale
    - Sezione quotidiani e periodici
  - 4.2 Servizi Informatici e Multimediali**
    - Postazione Internet
  - 4.3 Servizi di prestito**
    - Servizio di prestito a domicilio. Modalità di prestito libri, riviste e periodici, materiale multimediale
    - Servizio di prestito interbibliotecario
  - 4.4 Servizio di Consulenza e Informazione bibliografica**
  - 4.5 Servizio di Riproduzione**
  - 4.6 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**
    - Promozione alla lettura
- **5. Informazione e partecipazione** pag. 11
  - 5.1 Diritti e doveri**
  - 5.2 Tutela dei diritti degli utenti**
    - Reclami
    - Modulo per i reclami
  - 5.3 Rapporto con gli utenti**

## 1 - PREMESSA

COMUNE DI VEZZANO SUL CROSTOLO		
Indirizzo della Biblioteca: Piazza della Libertà, n° 1 CAP 42030		
Denominazione della biblioteca: Pablo Neruda		
Biblioteca	Tel. 0522/601968	Fax 0522/601947
Comune	Tel. 0522/601911	Fax 0522/601947
Posta elettronica: <a href="mailto:biblioteca@comune.vezzano-sul-crostolo.re.it">biblioteca@comune.vezzano-sul-crostolo.re.it</a>		
<a href="http://biblioteche.provincia.re.it">http: //biblioteche.provincia.re.it</a>		

### ORARIO

Orario d'apertura la pubblico **ordinario**

	Mattino	Pomeriggio	Sera
	Da - a	Da - a	Da - a
Lunedì	-	-	-
Martedì	-	15.00 – 18.00	-
Mercoledì	10.30 – 12.30	-	-
Giovedì	-	15.00 – 18.00	-
Venerdì	-	15.00 – 18.00	-
Sabato	10.30 – 12.30	-	-
domenica	No	No	No

Orario di apertura al pubblico **estivo**

	Mattino	Pomeriggio	Sera
	Da - a	Da - a	Da - a
Lunedì	-	-	-
Martedì	10.30 – 12.30	-	-
Mercoledì	10.30 – 12.30	-	-
Giovedì	10.30 – 12.30	-	-
Venerdì	10.30 – 12.30	-	-
Sabato	10.30 – 12.30	-	-
Domenica	No	No	No

### Cos'è e perché una Carta del Servizio

La Carta del Servizio della Biblioteca, 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 la Biblioteca Comunale e i propri utenti.

L'Amministrazione Provinciale di Reggio Emilia e i Comuni, aderenti al Sistema bibliotecario provinciale, ritengono opportuno procedere all'adozione delle carte dei Servizi, anche in ragione dello sviluppo che i servizi bibliotecari hanno avuto nel corso degli ultimi anni in provincia di Reggio Emilia.

Nella Carta del Servizio la Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo definisce e rende noti agli utenti i principi fondamentali ai quali ispira la sua attività:

1. i **fattori di qualità** cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
2. gli **standard** cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca, anche in considerazione delle aspettative dell'utenza;
3. la **valutazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e controllare costantemente l'attività svolta, anche al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
4. le **procedure di reclamo**, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e i modi con cui si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

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

### **I principi fondamentali della biblioteca pubblica**

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

La **biblioteca pubblica** 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 pubblica** 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 la legislazione nazionale e regionale stabiliscono in materia.

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

### **Imparzialità e continuità**

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

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 che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita.

La biblioteca garantisce il libero accesso ai documenti collocati a scaffale aperto.

La biblioteca dispone di una postazione Internet che consente agli utenti un accesso all'informazione.

### **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 dei servizi culturali del Comune di Vezzano sul Crostolo, del distretto della Val d'Enza e della Provincia di Reggio Emilia 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 del servizio 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.

Tutti i cittadini residenti o domiciliati sul territorio italiano, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale, possono richiedere l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

### **Efficienza, efficacia ed economicità.**

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (erogazione di servizi capaci di soddisfare i bisogni, espressi ed inespressi, dell'utenza).

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

### **Misurazione**

La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

Gli 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**

### **3.1 Sede**

La Biblioteca Comunale "P. Neruda" di Vezzano sul Crostolo è in Piazza della Libertà, 1.

I locali che ospitano la biblioteca sono situati al primo piano dell'edificio sede del Municipio e sono accessibili per mezzo di scala e ascensore non idoneo a portatori di handicap.

I locali ospitano:

- la sezione adulti
- la sezione dei quotidiani, periodici e riviste varie
- la sezione di storia locale
- la sezione ragazzi
- la postazione multimediale per la consultazione di Internet

Al primo piano si trovano anche i bagni per il pubblico; non ci sono servizi igienici per portatori di handicap.

### **3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione**

Il patrimonio del servizio Bibliotecario Comunale è costituito da: materiale librario moderno, non specialistico, periodici e materiale multimediale.

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 materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati sono assunti in carico nel "Registro Informatico Cronologico d'Entrata": in questo modo entrano a far parte delle raccolte della Biblioteca. Nel Registro si assegna ad ogni documento un numero di Registro, la data di accessione, la provenienza, il prezzo, la collocazione.

L'incremento del patrimonio documentario viene effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomia.

### **Richieste di acquisto degli utenti**

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale o compilando un'apposita scheda. Le richieste vengono inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di alcuni

documenti suggeriti dagli utenti è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato editoriale o alla valutazione del *bibliotecario* sul costo o sulla pertinenza con la dotazione patrimoniale.

### **Revisione delle collezioni**

Per esigenze di spazio e per mantenere aggiornata e attraente la propria raccolta, la biblioteca procede periodicamente ad un'operazione di revisione del patrimonio, seguendo precise regole biblioteconomiche.

L'operazione di revisione è finalizzata a due obiettivi: una prima operazione di sfoltimento, con cui si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico agli scaffali del magazzino; una seconda operazione denominata di eliminazione quando si decide di togliere definitivamente alcuni documenti dal patrimonio della biblioteca mediante distruzione. Per procedere nella revisione si effettua una analisi della collezione, richiamandosi a criteri e metodologie elaborate in primo luogo dall'American Library Association e collaudate a livello internazionale. I documenti sono valutati sia per quanto riguarda lo stato di conservazione fisica sia per quanto riguarda lo stato del contenuto intellettuale.

La Giunta Comunale autorizza, con apposito atto, il funzionario responsabile ad emettere tutti gli atti necessari a procedere all'eliminazione dei libri e documenti inservibili.

Prima di procedere a eventuali operazioni di definitiva eliminazione di documenti la biblioteca verifica il possesso delle medesime edizioni da parte del Sistema Bibliotecario Provinciale.

### **Cessione gratuita dei periodici e delle riviste scartate**

La Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo procede periodicamente alla revisione del patrimonio documentario delle sezioni quotidiani e riviste, operazione che comporta lo scarto di un certo numero di riviste, in considerazione del fatto che la biblioteca non ha il compito istituzionale di conservare periodici e riviste.

Si ritiene opportuno cedere gli opuscoli ed i periodici scartati, a titolo gratuito, agli istituti scolastici presenti sul territorio comunale ed agli utenti che ne faranno richiesta.

Quest'ultimi non potranno ottenere più di 1 testata ciascuno.

Le richieste dovranno essere segnalate al personale della biblioteca; qualora la stessa rivista venisse richiesta da più persone, per l'assegnazione si seguirà il criterio dell'ordine cronologico. Le riviste non richieste saranno cedute a titolo gratuito ad enti od istituti che operano per fini di beneficenza.

### **3.3 Personale**

Il personale è al servizio dell'utente per il soddisfacimento dei suoi bisogni informativi e di lettura; adotta un comportamento e uno stile di lavoro ispirati ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative

dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

I bibliotecari operano in **piena autonomia professionale**, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali, l'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), e internazionali, International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare e nel rispetto della programmazione annuale disposta con il Piano Esecutivo di Gestione e della previsione triennale predisposta dal funzionario responsabile d'Area.

L'aggiornamento professionale permanente, nel rispetto dei diritti fissati dal CCNL dei dipendenti degli enti locali, di tutto il personale che opera in biblioteca, è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi continui ed organici sulla base dei fabbisogni professionali annualmente rilevati e tradotti in piani di formazione ed aggiornamento a cura del funzionario responsabile d'area.

### **3.4 La cooperazione interbibliotecaria**

La biblioteca del Comune di Vezzano sul Crostolo partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia e al Coordinamento delle Biblioteche della Val d'Enza.

Attraverso una convenzione il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia, centro servizi del sistema bibliotecario, i servizi di:

- 1 – prestito interbibliotecario
- 2 – ricerca bibliografica e produzione di bibliografie
- 3 – programma di gestione automatizzato e assistenza informatica;
- 4 – catalogazione centralizzata mediante operatori specializzati che provvedono al trattamento del patrimonio librario appartenente a tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, compiendo le operazioni di catalogazione del documento;
- 5 - formazione e aggiornamento professionale

## **4 – PRINCIPALI SERVIZI EROGATI**

### **4.1 Servizio di Lettura e Consultazione**

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La Biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono, parallelamente alle collezioni librarie, e compatibilmente con le risorse disponibili, sviluppa un'attenta politica di acquisizione di materiali audiovisivi e multimediali.

### **I cataloghi**

Nella Biblioteca di Vezzano sul Crostolo il catalogo corrente è consultabile tramite 1 computer posto a disposizione del pubblico.

Il catalogo cartaceo, chiuso al 1997 e non più aggiornato, è comunque consultabile per gli addetti al servizio.

Il catalogo computerizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto, classificazione, anche l'accesso per titolo, per editore, per anno e per luogo di edizione e la ricerca con più parametri.

Su richiesta (da presentare al banco prestito) ed a pagamento è possibile ottenere la stampa delle interrogazioni desiderate.

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

## Il patrimonio librario moderno

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli “di sola consultazione” (enciclopedie, dizionari, atlanti, repertori, libri di particolare valore), che devono sempre rimanere in biblioteca.

I libri sono collocati nella sezione adulti e nella sezione ragazzi.

La Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo svolge un servizio rivolto agli utenti di tutte le età e perciò predispone un patrimonio bibliografico vario per tipologia e contenuti.

### Sezione adulti

La **sezione adulti** contiene:

- **narrativa (romanzi e racconti) di autori italiani e stranieri:** libri contrassegnati da un'etichetta con la sigla **N** e le prime tre lettere del cognome dell'autore o del titolo;
- **narrativa poliziesca e fantasy:** i libri sono contrassegnati da un'etichetta con la sigla **NG e N GIALLI** e le prime tre lettere del cognome dell'autore o del titolo;
- **narrativa rosa:** i libri sono contrassegnati da un'etichetta con sigla **N ROSA** e le prime tre lettere dell'autore o del titolo;
- **narrativa storica:** i libri sono contrassegnati da un'etichetta con la sigla **N STORICO** e le prime tre lettere del cognome dell'autore o del titolo;
- **narrativa di viaggio:** i libri sono contrassegnati da un'etichetta con la sigla **N VIAGGI** e le prime tre lettere del cognome dell'autore o del titolo;
- **saggistica:** i libri sono classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey e contrassegnati da un'etichetta con la notazione numerica della classe a cui appartengono;
- **saggistica del giornalismo:** i libri sono contrassegnati da un'etichetta con la sigla **GIORN** e le prime tre lettere del cognome dell'autore o del titolo;
- **saggistica della storia locale:** i libri sono classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey e contrassegnati da un'etichetta con la sigla **SL** e dalla notazione numerica della classe a cui appartengono.

### Sezione ragazzi

La **sezione ragazzi** contiene:

- **sezione prescolare:** i libri, per bambini da 0 a 5 anni, sono suddivisi secondo 8 generi (vita quotidiana, scienze, natura, animali, arte, alimenti, prime letture e libri animati) e contrassegnati dalla sigla **PRL** e le prime tre lettere del cognome dell'autore o del titolo; i generi sono indicati da apposite sigle, apposte sul dorso dei libri;
  - **narrativa per bambini e ragazzi:** i libri sono suddivisi secondo tre fasce d'età (6-8, 9-11, 12-14), e contrassegnati da un'etichetta con la sigla **NR** e le tre lettere del cognome dell'autore o del titolo; le fasce d'età sono evidenziate da bollini colorati, apposti sul dorso dei libri; si prevede entro l'anno di procedere ad una suddivisione secondo 6 generi (avventura, giallo, rosa, fantascienza, fiaba, horror), apponendo un apposito simbolo grafico sul dorso dei libri;
  - **saggistica per ragazzi:** i libri sono contrassegnati da un'etichetta con la sigla **R** e con la notazione numerica della classificazione decimale Dewey.

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

La biblioteca collabora con le scuole pubbliche del territorio, con altri istituti o enti scolastici ed educativi, al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i ragazzi.

Le sezioni adulti e ragazzi della Biblioteca di Vezzano sul Crostolo sono a “scaffale aperto”, consentono cioè l'accesso e la consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca in modo diretto da parte dell'utente. Nelle due sezioni esiste uno “spazio delle novità”, ove vengono esposti gli ultimi acquisti librari della biblioteca.

### Sezione di storia e documentazione locale

La Biblioteca di Vezzano sul Crostolo raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione e prestito del restante patrimonio bibliografico.

I libri e i documenti moderni della storia locale sono collocati a scaffale aperto.

### Sezione quotidiani e periodici

In questa sezione, si possono consultare quotidiani e riviste a periodicità varia.

Le riviste possono essere prese in prestito [ si veda il paragrafo 4.3 Servizio di prestito].



La consultazione dei numeri dei periodici dell'anno in corso è immediata. Le copie arretrate di alcune riviste sono conservate e consultabili su richiesta; di altre è disponibile unicamente l'annata corrente.

I quotidiani sono conservati per un mese.

Poiché la Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo non ha il compito istituzionale di conservare periodici e riviste, ogni anno si procede ad una revisione per sfolire e conseguentemente scartare parte di questo materiale.

La Biblioteca ritiene opportuno cedere gli opuscoli ed i periodici scartati, a titolo gratuito, agli istituti scolastici presenti sul territorio comunale ed agli utenti che ne faranno richiesta.

## **4.2 Servizi Informatici e Multimediali**

### **Postazione Internet**

La Biblioteca di Vezzano sul Crostolo dispone di una postazione per il collegamento alla rete di Internet.

Il servizio Internet consente alla biblioteca di soddisfare i bisogni informativi e culturali della comunità locale e dei singoli utenti ed è un ulteriore strumento d'informazione che integra le tradizionali fonti cartacee o multimediali. Al pari di esse, Internet in biblioteca deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria. La Biblioteca Comunale 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.

La Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo fornisce gratuitamente l'accesso ad Internet, su prenotazione. E' possibile prenotare il collegamento anche telefonicamente; ogni sessione di consultazione di Internet non può avere una durata superiore a 1 ora.

Il servizio di connessione ad Internet è disponibile per tutti gli iscritti alla Biblioteca.

L'utente che intende utilizzare il servizio deve sottoscrivere un apposito modulo di responsabilità in relazione anche alle norme sul copyright e sulla privacy. Nei rispetto delle norme vigenti e per ragioni di gestione vengono registrate le operazioni d'uso dello strumento informatico (Internet) e le generalità del fruitore.

I minori di anni 18 possono accedere ad Internet, secondo le norme descritte in appendice alla Carta dei Servizi.

Per la stampa di documenti e il salvataggio di file su supporto informatico, fornito esclusivamente dal personale della Biblioteca Comunale o, comunque, dal medesimo controllato se di proprietà dell'utente, è necessario rivolgersi agli addetti. Questo servizio è soggetto a rimborso spese.

## **4.3. Servizio di Prestito**

### **Servizio di prestito a domicilio**

Per poter prendere in prestito libri, riviste, audiovisivi e altri supporti multimediali della Biblioteca è necessario iscriversi.

L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente, presentando 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.

Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca di Vezzano sul Crostolo, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario Provinciale di Reggio Emilia, deve esibirla, perché la registrazione avverrà con lo stesso codice. Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non possono essere rovinati, danneggiati.

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

### **Modalità del prestito libri.**

Il prestito di libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati. L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione. Possono essere presi a prestito al massimo 6 volumi, per un tempo di 30 giorni. Il prestito può essere prorogato per un altro mese, con richiesta al banco prestiti o telefonicamente. Il rinnovo da richiedersi prima della scadenza del prestito, può essere effettuato solo 1 volta. Non è possibile rinnovare il prestito di libri prenotati da altri utenti.

E' possibile prenotare un libro già in prestito: al rientro del documento prenotato, la Biblioteca si impegna ad avvertire entro 3 giorni l'utente, che dovrà ritirare il libro entro 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 60 giorni dalla scadenza; se le opere scadute non venissero riconsegnate, si procederà all'invio di un secondo sollecito. Qualora l'utente non provveda a sanare il suo ritardo, sarà sospeso dai servizi di prestito. Potrà essere riammesso ai servizi della biblioteca solo dopo aver sanato la propria situazione.

### **Modalità del prestito delle riviste e dei periodici**

Il prestito delle riviste ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere prese in prestito al massimo **2 riviste**, per un tempo massimo di **7 giorni**. Il sollecito dei prestiti scaduti avviene secondo le stesse modalità che regolano il prestito dei libri.

L'utente è direttamente responsabile del materiale preso a prestito fino alla restituzione. Il mancato rispetto delle norme di utilizzo del servizio possono comportare la sospensione temporanea o definitiva degli utenti inadempienti.

### **Modalità del prestito del materiale multimediale**

Il prestito del materiale multimediale ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere prese in prestito al massimo **2 opere**, per un tempo massimo di **7 giorni**. Il sollecito dei prestiti scaduti avviene secondo le stesse modalità che regolano il prestito dei libri.

L'utente è direttamente responsabile del materiale preso a prestito fino alla restituzione. Il mancato rispetto delle norme di utilizzo del servizio possono comportare la sospensione temporanea o definitiva degli utenti inadempienti.

### **Servizio di prestito interbibliotecario**

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al servizio di prestito.

Presso la Biblioteca di Vezzano sul Crostolo funzionano i seguenti Servizi di Prestito interbibliotecario:

Prestito Interbibliotecario Provinciale mediante furgone, una volta alla settimana.

Prestito Interbibliotecario Nazionale con le Biblioteche Italiane mediante spedizioni postali.

### **Prestito Interbibliotecario Provinciale**

Nel caso non si trovino i libri presso la Biblioteca di Vezzano sul Crostolo, è possibile contare sul patrimonio documentario delle Biblioteche che fanno parte del **Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia**.

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.

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.

L'utente sarà avvisato all'arrivo del documento richiesto.

Possono essere richiesti contemporaneamente attraverso il prestito interbibliotecario al massimo 6 volumi, per un tempo massimo di 30 giorni ognuno.

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 dalla Provincia di Reggio Emilia gestore del servizio.

### **Prestito Interbibliotecario Nazionale con le Biblioteche Italiane**

Oltre al Prestito Interbibliotecario nell'ambito del Sistema Bibliotecario di Reggio Emilia, nella Biblioteca di Vezzano sul Crostolo funziona il Servizio di Prestito Interbibliotecario Nazionale.

I documenti vengono reperiti tramite banche dati e ricerche in Internet, con spedizione postale dei libri.

Possono essere richiesti attraverso il prestito interbibliotecario nazionale al massimo **2 volumi** per volta.

Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese.

Le modalità di prestito, consultazione e riproduzione sono decise dalla biblioteca prestante e possono essere diverse da quelle di Vezzano sul Crostolo.

In entrambi i casi, la reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

### **4.4 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 basi 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.

Le ricerche semplici vengono svolte nell'orario di servizio al pubblico; le ricerche di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente.

La Biblioteca di Vezzano sul Crostolo permette agli utenti l'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca.

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

Il personale della Biblioteca svolge in forma del tutto gratuita le normali attività di orientamento, guida, assistenza al lettore ed è comunque diretta a favorire l'apprendimento da parte dell'utente delle conoscenze delle tecniche di ricerca.

E' possibile ottenere la stampa delle ricerche effettuate, con pagamento di un rimborso spese.

#### **4.5 Servizio di fotocopatura**

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente (Legge n. 248 del 18 agosto 2000 che prevede all'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 dalla Biblioteca o quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright, pagando gli importi previsti. [ si veda la tabella Quote a rimborsi spese].

#### **4.6 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni 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 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.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e 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.

#### **Promozione alla lettura**

La biblioteca pubblica organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della biblioteca, rivolte a tutte le fasce d'età, dai ragazzi agli adulti.

La Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo presta particolare attenzione alla collaborazione con le scuole, a partire dalle scuole per l'infanzia, per conquistare i ragazzi alla lettura ed alla frequentazione della biblioteca.

### **5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando un'apposita modulistica, disponibile presso il banco prestito.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca annualmente rende pubblico:

1. il proprio bilancio di previsione;
2. il proprio piano esecutivo di gestione;
3. i dati sui risultati di servizio previsti dalla Carta;
4. i risultati delle eventuali indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
5. il conto consuntivo del precedente esercizio;

pubblicando i dati sul sito istituzionale del Comune e nei luoghi preposti all'informazione.

#### **5.1. 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 la Carta dei Servizi e le disposizioni della biblioteca, le scadenze, pagare le quote a rimborso spese stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispettare la consegna di trattare con cura tutti i documenti, gli strumenti e gli arredi della biblioteca 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 del personale 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 nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Contemporaneamente 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, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti.

### **Modulo per i reclami**

I moduli per i reclami, esposti presso i locali della biblioteca e disponibili on line sul sito web del Comune, possono essere consegnati direttamente al Responsabile del Servizio o inviati per fax o posta elettronica.

## **5.3 Rapporto con gli utenti**

Il Responsabile del 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 della biblioteca.

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

La presente Carta del Servizio di biblioteca del Comune di Vezzano sul Crostolo è accompagnata da:

Scheda delle risorse della Biblioteca di Vezzano sul Crostolo al 31/12/2005.

Indicatori di prestazione dell'anno 2005 e il loro raffronto con i dati dell'anno precedente.

La scheda annuale contiene i dati e gli indicatori di qualità della Biblioteca di Vezzano sul Crostolo (nell'ordine: l'indicatore della qualità relativo all'anno precedente, l'indicatore provinciale per il medesimo anno e l'indicatore relativo all'anno in corso).

Scheda delle tariffe per l'anno in corso.

Modulo reclami.

Norme per l'accesso ad Internet.

## **I risultati, gli obiettivi e le tariffe della biblioteca di Vezzano sul Crostolo**

L'attenzione alla qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti è diventata un obiettivo sempre più importante per i Servizi Bibliotecari della Provincia di Reggio Emilia.

Per questo motivo la Biblioteca di Vezzano sul Crostolo si è fatta carico di mettere sotto osservazione i servizi da essa erogati.

La qualità della biblioteca si basa sul fatto che deve essere facilmente raggiungibile, deve avere spazi per leggere, studiare, consultare i documenti di cui la biblioteca dispone, deve avere ampi orari di apertura adeguati alle diverse esigenze degli utenti che studiano o lavorano; deve avere un patrimonio ricco e aggiornato, una varietà di strumenti a disposizione; la consultazione dei documenti e il loro prestito devono essere semplici e rapidi.

Per analizzare questi fattori, sono stati identificati alcuni indicatori che rappresentano le componenti più significative del servizio erogato.

**Risorse della biblioteca al 31/12/2005**  
**Servizio bibliotecario del Comune di Vezzano sul Crostolo**

<b>Risorse</b>	<b>Parametri</b>	<b>Valori 2005</b>	<b>Indicatori della biblioteca 2005</b>	<b>Indicatori provinciali 2004</b>
<b>Sede</b>	Superficie al pubblico	Mq 165	mq /10 abit. 0,40	0,37
	Numero posti a sedere	N° 48		
	Orario di apertura	Ore totali 13		

Documenti	Volumi moderni	Numero 9.925	Volumi/abitanti 2,42	2,41
	<i>Di cui per ragazzi</i>	Numero 3.095	Vol.ragazzi/ragazzi 5,31	
	Documenti sonori	Numero -----	Doc. sonori/abit. -----	
	Documenti audiovisivi	Numero 26	Doc. audiov./abit. 0,006	
	Cd – rom	Numero -----	Cd – rom/abitante -----	
	Documenti totali (vol. +doc.sonori, audiov isivi e cd-rom)	Numero 9.951	Documenti/abitanti 2,43	
	Periodici	Numero 27	Periodici ogni 1000 abitanti 6,58	3,85

<b>Risorse Umane</b>	Addetti totali	F.T.E. 0,28	F.T.E. ogni 2.000 abitanti 0,14	0,36
	di cui di ruolo	F.T.E. 0,28	0,14	
Opportunità e servizi	Accessi cat. Informatizzato	N° postazioni 1		
	Accessi a Internet	N° postazioni 1		
	Lettori di Cd-rom	N° postazioni		
	Fotocopiatrice	Numero 1		
	Postazioni video	N° postazioni		
	Postazioni audio	N° postazioni		
<b>Risorse finanziarie</b>	Spesa	Totale € 37.905,66		
		di cui per acquisto documenti € 6.000,00		

**Indicatori di prestazione dell'anno 2005 e loro raffronto con i dati dell'anno precedente  
Servizio bibliotecario del Comune di Vezzano sul Crostolo**

Indicatore		Indicatori	Indicat. Prov.li	Indicatori
		2004	2004	<b>2005</b>
Prestiti di documenti per abitante		0,85	1,94	0,97
	Prestito volumi/abitanti	0,85	1,94	0,95
	Volumi disponibili/ volumi prestati	2,79	1,25	2,55
	Di cui per ragazzi/volumi ragazzi prestati	2,18		2,03
	Prestito documenti sonori/abit.			
	Indice di circolazione			
	Prestito documenti audiovisivi/abit.			0,006
	Indice di circolazione			
	Prestito cd – rom/abit.			
Prestito documenti per addetto		9.597,22		14.232
Utenti complessivi / abitanti		10 %	15,2%	10 %
Utenti residenti / abitanti (indice di penetrazione)*		0,07		0,08

\*utenti (tutti coloro che abbiano effettuato almeno un prestito nell'anno di riferimento)/ abitanti nel comune nel medesimo anno.

**Tariffe**  
**Servizio bibliotecario del Comune di Vezzano sul Crostolo**

Le tariffe sotto indicate non rappresentano il frutto di una riflessione sulla opportunità o meno di far pagare alcuni servizi della biblioteca ma il tentativo di rendere quanto più omogenee possibile le tariffe già in vigore nelle biblioteche comunali della provincia di Reggio Emilia. Non appena perverranno indicazioni da parte degli organi regionali , nazionali o di categoria in relazione a questo tema sarà preciso impegno della Provincia, tramite l'Ufficio Biblioteche, riformulare il prospetto sotto indicato.

<b>Stampe documenti</b>	1 foglio a4 max	€ 0,10
	1 foglio a3 max	€ 0,15
<b>Salvataggio Documenti su floppy disc</b>	Salvataggio documento su 1 dischetto max	€ 0,52 floppy
<b>Accesso alla rete Internet</b>	gratuito	
<b>Servizio di Prestito interbibliotecario</b>	gratuito	
<b>Servizio di fotocopie</b>	Formato a4 max.	€ 0,10
	Formato a3 max.	€ 0,15

Sul servizio di prestito audiovisivi non si prevedono ne tariffe ne abbonamenti in quanto la L.R. n° 18/2000 prevede la gratuità di questi servizi.



**BIBLIOTECA COMUNALE “PABLO NERUDA”**

**MODULO PER RECLAMI**

Il/la sottoscritto/a (cognome e nome) \_\_\_\_\_

N. di tessera \_\_\_\_\_

in data \_\_\_\_\_

Inoltra il seguente reclamo relativo a:

- Prestito
- Consultazione
- Documenti
- Gestione degli spazi
- Personale
- Sicurezza
- Altro

In particolare specifica quanto segue (scrivere in modo chiaro e leggibile):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

In Fede

\_\_\_\_\_

I dati e le informazioni di cui al presente documento saranno trattati nel rispetto della privacy del cliente ai sensi della legge n. 675/96

## MODALITA' OPERATIVE PER L'ACCESSO AL SERVIZIO INTERNET

### **1. Obiettivi del servizio**

La Biblioteca di Vezzano sul Crostolo riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità ed offre gratuitamente ai propri utenti l'accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali.

Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa. E' da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

### **2. Qualità dell'informazione**

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

La Biblioteca 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: la stessa, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti.

### **3. Modalità di accesso al servizio**

L'accesso al servizio Internet, libero e gratuito, è riservato agli utenti iscritti alla biblioteca e presuppone la conoscenza delle modalità di base per l'interrogazione della rete.

L'accesso è consentito dopo aver compilato l'apposito modulo di iscrizione (allegato A) e aver preso visione delle presenti norme.

L'uso di Internet è consentito di norma a non più di due persone.

Per l'uso di Internet è necessaria la prenotazione.

Di norma, ogni utente può utilizzare Internet per non più di un'ora al giorno da prenotare presso la biblioteca.

La prenotazione può essere effettuata anche telefonando al numero 0522-601488. L'utente che non potesse utilizzare il servizio prenotato dovrà comunicarlo il più presto possibile.

Vengono richiesti la massima puntualità ed il rispetto dei tempi concordati. In caso di ritardi superiori ai 10 minuti, la prenotazione non avrà più valore.

In caso di problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet, non è previsto il recupero dei tempi non fruiti.

Ciascun utente di Internet è tenuto a firmare, ad ogni sessione, l'apposito modulo della Biblioteca che ne documenta il giorno e l'ora di utilizzo (allegato C).

### **4. Assistenza**

Il personale della Biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

### **5. Servizi disponibili e non al pubblico**

Sono disponibili i seguenti servizi:

Consultazione WWW;

Scarico dati;

Stampa;

Posta elettronica presso fornitori di free e-mail.

Servizi non disponibili al pubblico:  
E-mail della Biblioteca Comunale e del Comune;  
Caricamento di file in rete (upload)  
Instant messaging e chat (IRC);

## **6. Riproduzioni**

E' possibile fare stampe e copiare su supporto informatico. osservando le norme previste dalla legislazione vigente.

## **7. Responsabilità e obblighi per l'utente**

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

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 i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato alterare i dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.

E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware del computer della Biblioteca.

## **8. Sanzioni**

La violazione degli obblighi di cui alle presenti modalità operative, può comportare rispettivamente:

- interruzione della sessione;
- sospensione per sessanta giorni o esclusione dall'accesso al servizio;
- denuncia.

## **9. Utenti in età minore**

1. L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni, deve essere controfirmata da un genitore (o da chi ne fa le veci), che abbia preso visione delle presenti norme e delle *Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete* (allegato B)

2. Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, che è demandato ai genitori o a chi ne fa le veci.

**VEZZANO SUL CROSTOLO  
BIBLIOTECA COMUNALE "P.NERUDA"**

**MODULO DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET**

Preso visione delle Norme per l'accesso al servizio Internet della Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo

Io Sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_

e domiciliato a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Tessera di iscrizione alla Biblioteca n° \_\_\_\_\_,

accetto di rispettare le norme suddette e, in particolare mi impegno a:

1. non alterare i dati presenti in Internet e a non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware del computer della Biblioteca;

2. osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode e alla privacy e ogni altra disposizione di legge;

3. farmi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento della rete;

4. utilizzare la posta elettronica secondo quanto disposto dalle Modalità Operative per l'accesso al Servizio Internet e ad assumere la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi;

5. riconoscere che la Biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;

sollevare l'Amministrazione e il funzionario incaricato da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della Biblioteca;

assumere in genere ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in Biblioteca;

8. riconoscere che il non rispetto delle norme comporterà l'applicazione di sanzioni nei miei confronti;

Il/La sottoscritto/a acquisisce le informazioni di cui all'art.10 della Legge n.675/96, ai sensi dell'art.11 della stessa, conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## **RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE** (ad uso dei genitori)

### **Premessa**

INTERNET costituisce la più vasta rete di reti di computer esistente.

Creata come strumento per lo scambio elettronico di informazioni tra un limitato numero di organizzazioni, essa si è velocemente estesa a livello mondiale, aprendosi anche a privati cittadini e modificando, così, profondamente la sua funzione originaria.

Internet, oggi, offre non solo la possibilità di scambio di informazioni, ma anche una gamma di servizi sempre più ampia e diversificata: dalla posta alle conferenze elettroniche, dai servizi gratuiti per i cittadini ai servizi commerciali, fino alle operazioni finanziarie.

Considerando l'evoluzione tecnologica e la diffusione sempre crescente di Internet, è difficile prevederne i possibili ulteriori sviluppi.

Internet, dunque, è nato come strumento per gli adulti; benché attualmente siano disponibili in rete servizi informativi, educativi e ricreativi specificatamente destinati ai bambini e ragazzi, tuttavia il libero accesso ai siti e l'assenza di un efficace sistema di controllo dell'uso da parte di questi, rendono possibile che i ragazzi si trovino ad imbattersi in situazioni poco appropriate o addirittura rischiose.

### **Quali i rischi ?**

Gli eventuali rischi per il minore possono riguardare:

#### **1. la sua tutela intellettuale ed educativa:**

- l'attendibilità non sempre garantita delle informazioni presenti in rete;
- il facile accesso a siti con contenuti scabrosi, violenti, razzistici;
- il libero accesso a newsgroup o chat (conferenze elettroniche) che affrontano i temi più vari e senza alcun controllo sulla qualità degli interventi;

#### **2. la sua sicurezza personale:**

- la comunicazione di dati strettamente personali (nome, età, indirizzo, telefono, ecc.), anche quando indirizzata a persone ritenute di fiducia, per la possibilità che i dati stessi siano catturati da altri utenti e utilizzati per scopi illeciti;
- l'anonimato o la possibilità che gli interlocutori del minore si presentino sotto falsa identità (nome, età, interessi, ecc.) per capirne l'inganno, l'attenzione e la fiducia a fini illeciti o lesivi del suo equilibrio psicologico o della sua incolumità;

#### **3. la sicurezza finanziaria personale o dei genitori:**

- possibilità di fare acquisti, anche di grossa entità, e di eseguire operazioni finanziarie dietro semplice comunicazione del numero di carta di credito;
- possibile uso improprio, da parte di terzi che li catturino, delle coordinate e dei dati bancari (conti correnti, numero di carte di credito, ecc.) inviati in linea;

#### **la sicurezza legale:**

è possibile incorrere, anche non intenzionalmente, in infrazioni a leggi vigenti (comportanti anche conseguenze civili e penali), quali:

- la violazione del copyright (scarico e riutilizzo, senza autorizzazione dell'autore) di testi, fotografie, immagini, partiture, ecc. ; copia e distribuzione di software non definito di "pubblico dominio" (shareware);
- la violazione della privacy (in caso di comunicazione a terzi di dati personali non riguardanti se stessi);
- l'accesso non permesso a sistemi informativi privati (hacking).

## SOLUZIONI POSSIBILI

Esistono varie soluzioni che i genitori possono adottare per limitare in qualche modo l'accesso indiscriminato dei minori ai siti ed evitare che siano contattati da altri per scopi illeciti:

1. fare esperienza di navigazione comune;
2. stabilire insieme, in un clima di "complicità" reciproca, i siti che meritano di essere visitati oppure no;
3. spiegare come funziona la pubblicità in linea e quali possono esserne gli scopi;
4. convincere il ragazzo della necessità della riservatezza dei dati personali e della famiglia;
5. spiegare che un atteggiamento di scarsa responsabilità in rete può far incorrere, anche inconsapevolmente, in illeciti.
6. l'applicazione di filtri in grado di bloccare in modo automatico l'accesso a siti o l'uso di determinati servizi che si possono ritenere non appropriati ai minori.

Per presa visione

Data \_\_\_\_\_

Firma del genitore (o di chi ne fa le veci) \_\_\_\_\_

## PER I MINORI

In qualità di genitore, o chi ne fa le veci, del minore

(nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_,

(eventuale tessera di iscrizione alla Biblioteca n. \_\_\_\_\_ )

residente a \_\_\_\_\_

in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

presa visione delle 'Norme per l'accesso al servizio Internet della Biblioteca Comunale di Vezzano sul Crostolo e delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete, lo autorizzo a fruire di tale servizio, consapevole di essere responsabile dell'uso che egli farà di Internet.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**VEZZANO SUL CROSTOLO  
BIBLIOTECA COMUNALE "P.NERUDA"**

**Postazione INTERNET**

<u>Orario</u>	<u>Utente</u>



# **COMUNE DI VEZZANO SUL CROSTOLO**

## **Provincia di Reggio Emilia**

---

Piazza Della Libertà n. 1 - 42030 Vezzano sul Crostolo - C.F. e P.IVA 00441360351

### **PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

**G.C. N. 81 DEL 06.09.2006**

#### **APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO BIBLIOTECARIO.**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, si esprime parere favorevole:

- sulla regolarità tecnica

data: 06.09.2006

IL CAPO AREA  
AFFARI GENERALI  
E SERVIZI ALLA PERSONA  
Giuliana Zannoni



**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

Il sottoscritto, come da analoga dichiarazione dell'addetto all'Albo Pretorio, certifica che il presente estratto del processo verbale è stato affisso, in copia conforme, in data odierna e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi.

Vezzano sul Crostolo, li \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO  
DR.SSA AMORINI Caterina

---

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'ufficio

**ATTESTA**

CHE LA PRESENTE DELIBERAZIONE:

- ▼ è stata affissa all'Albo Pretorio comunale quindici giorni consecutivi dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ come prescritto dall'art. 124, Decreto Legislativo 18/8/2000 n. 267, senza reclami;
- ▼ è stata comunicata in data odierna, con Prot. n° \_\_\_\_\_, ai Sigg.ri Capigruppo Consiliari ai sensi di quanto disposto dall'art. 125, Decreto Legislativo 18/8/2000 n. 267;
- ▼ è stata trasmessa con lettera n. \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ al Comitato Regionale di Controllo sugli atti dei comuni (Co.Re.Co.), per iniziativa della Giunta Comunale ai sensi disposto dell'art. 127, comma 3, Decreto Legislativo 18/8/2000 n. 267;
- ▼ è stata trasmessa con lettera n. \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ al Comitato Regionale di Controllo a richiesta dei Signori Consiglieri per il controllo nei limiti delle illegittimità denunciate ai sensi dell'art. 127, comma 1, Decreto Legislativo 18/8/2000 n. 267;

CHE LA PRESENTE DELIBERAZIONE:

- **è divenuta esecutiva il giorno** \_\_\_\_\_
- ▼ essendo stata dichiarata immediatamente eseguibile (Art.134, comma 4, D.Lgs. 18/8/2000 n. 267);
- ▼ decorsi 10 giorni dall'inizio della pubblicazione in quanto non soggetta a controllo (Art.134, comma 3, D.Lgs. 18/8/2000 n. 267) ;
- ▼ decorsi 30 giorni dalla ricezione dell'atto da parte del Co.Re.Co (Art.134, comma 1, D.Lgs. 18/8/2000 n. 267) con Prot. n° \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_
- ▼ avendo il Co.Re.Co comunicato con nota n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ di non aver riscontrato vizi di legittimità (Art.134, comma 1, D.Lgs. 18/8/2000 n. 267) nella seduta del \_\_\_\_\_
- ▼ **ANNULLATA** per vizi di legittimità con ordinanza prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Vezzano sul Crostolo, li \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO  
DR.SSA AMORINI Caterina

---