



COMUNE DI NOVELLARA



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

GIUSEPPE MALAGOLI

APPROVATA CON ATTO DELLA GIUNTA COMUNALE N. 131 DEL 27 NOVEMBRE 2012



Sommario

1.CARTA DEI SERVIZI	3
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi	3
2.PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
2.1 Riferimenti normativi.....	3
2.2 Eguaglianza e imparzialità.....	4
2.3 Accessibilità e continuità.....	4
2.4 Pluralità.....	4
2.5 Partecipazione, chiarezza e trasparenza	4
2.6 Efficacia, efficienza ed economicità.....	4
2.7 Responsabilità e separazione delle funzioni.....	4
2.8 Coinvolgimento del personale	4
3.LA SEDE, LE SEZIONI E LE RACCOLTE.....	5
3.1 La sede.....	5
3.2 Gli spazi e le raccolte.....	5
3.3 La costruzione delle raccolte.....	6
3.4 La conservazione, la revisione e lo scarto	7
4.I SERVIZI	7
4.1 Consultazione e lettura in sede	7
4.2 Prestito	7
4.3 Prestito interbibliotecario	8
4.4 Informazione e consulenza (Reference)	9
4.5 I cataloghi	9
4.6 Servizi Internet e risorse digitali	9
4.7 Servizio di riproduzione e stampa	10
4.8 Attività didattica e promozione della lettura	10
4.9 Attività culturali	10
5.FORME DI DIALOGO E PARTECIPAZIONE.....	10
5.1 Dialogo e ascolto	11
5.2 Suggesti, reclami e segnalazioni	11
5.3 Diritti , doveri, sanzioni	11
6.GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ	12
6.1 Impegni.....	12
6.2 Standard.....	12
7.STRUMENTI DI MONITORAGGIO DELL'USO DEI SERVIZI.....	13
7.1 Rilevazione.....	13
7.2 Monitoraggio e valutazione	13
8.INFORMAZIONI UTILI	14



1. CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca di Novellara è un documento flessibile ed articolato che motiva e descrive le modalità di erogazione dei servizi in maniera da favorire un rapporto trasparente e interattivo con la propria utenza.

- La Carta non ha una particolare scadenza, segue un iter semplificato rispetto a tradizionali "Regolamenti" e può essere emendata e/o aggiornata ogni qualvolta se ne avverta la motivata necessità.

La Carta costituisce la modalità operativa aggiornata facente seguito al Regolamento e presenta al suo interno varie sezioni. I soggetti erogatori, l'utenza ed il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 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 Decreto legislativo n. 286, art. 11 "Qualità dei servizi Pubblici";
- 2000 Legge Regionale n. 18: "Norme in materia di Biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- 2000 Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2003 Delibera G.R. n.309 del 3 marzo 2003 " Approvazione Standard e obiettivi di qualità delle Biblioteche, archivi storici e musei ai sensi art 5.10 L.R.18/2000";
- 2003 Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".e s.m.i.;
- 2007 Linee Guida per la redazione della carta dei servizi delle Biblioteche redatta da Istituto per i beni artistici, culturali e naturali IBC;
- 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;
- 2012 Deliberazione del Consiglio Comunale n.50 del 27.09.2012 " Modifiche ed integrazioni al vigente regolamento di funzionamento della Biblioteca Comunale G.Malagoli".

Oltre a ciò la Biblioteca di Novellara concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, in attuazione degli artt. 3 e 9 della Costituzione Italiana e secondo quanto previsto dal Manifesto UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) per le Biblioteche pubbliche e dalle Raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).

In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:



COMUNE DI NOVELLARA



2.2 Eguaglianza e imparzialità

Le Biblioteche erogano i servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti, senza distinzioni di età, sesso, religione, nazionalità, lingua, opinioni, condizione fisica e sociale o grado di istruzione. Il personale si impegna ad agire secondo tali criteri 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. Le Biblioteche rispettano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.3 Accessibilità e continuità

La Biblioteca eroga i servizi secondo principi di continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale modifica nell'orario di apertura o nell'erogazione del servizio viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

2.4 Pluralità

La Biblioteca offre ai propri utenti un patrimonio sempre aggiornato in tutti i campi del sapere e adeguato a incontrare gli interessi di diversi livelli culturali, professionali e di scolarizzazione e di ogni fascia di età. Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti differenti, tendono a riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini, rispettano il principio del pluralismo nei confronti delle varie opinioni e incoraggiano il dialogo interculturale. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni meramente commerciali.

2.5 Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

2.6 Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

2.7 Responsabilità e separazione delle funzioni

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta, Assessore) e la Biblioteca Comunale hanno compiti e funzioni distinte.

Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificando periodicamente l'attuazione degli indirizzi.

La Biblioteca (intesa come l'insieme degli operatori e del responsabile di Servizio) si occupa invece dell'attuazione tecnica degli indirizzi, con particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione delle raccolte e dei servizi rivolti all'utenza.

2.8 Coinvolgimento del personale

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.



COMUNE DI NOVELLARA



3. LA SEDE, LE SEZIONI E LE RACCOLTE

3.1 La sede

La Biblioteca, istituita nel 1871 ed intitolata a Giuseppe Malagoli ha sede dal 1 dicembre 2007 nell'ala nord della Rocca di Novellara in piazzale G. Marconi , 1.

La Biblioteca comunale è di carattere generale e sempre aggiornata in tutti i campi del sapere; è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate ed è dotata di segnaletica interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti , funzionali e dotati di impianti di sicurezza.

Per l'accesso ai servizi , da parte di tutti, è stato garantito l'abbattimento delle barriere architettoniche.

La Biblioteca conta un patrimonio di oltre 27.000 documenti tra libri e opere multimediali (dato al 31/12/2011) che ogni anno viene aggiornato ed arricchito con nuovi titoli.

3.2 Gli spazi e le raccolte

La caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche eseguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità.

a) "Piazza"

Nella "Piazza" si trova il bancone, destinato all'accoglienza dell'utente, dove iscriversi ai servizi della Biblioteca ed effettuare: consegna, restituzione, rinnovo, prenotazioni, prestito interbibliotecario. Il bancone è anche il luogo per le informazioni sui servizi, le notizie bibliografiche e sulla comunità.

Nella "Piazza" sono disponibili:

- Cataloghi online
- Postazioni Internet
- Espositore delle novità o di libri a tema
- Espositore gadget del museo
- Sezione cinema con libri e film DVD per adulti
- Sezione musica con libri e cd musicali
- Espositori con opere di saggistica di prima divulgazione
- Sezione storia locale

b) Sala studio e consultazione

Si trovano i dizionari e le enciclopedie delle diverse discipline, consultabili in sede. E' possibile utilizzare gratuitamente la rete Wi-Fi, previa registrazione al banco reference.

c) Spazio ristoro

Attiguo alla sala studio e alla toilette si trova il punto ristoro, con distributori di bevande e snack.

d) Passaggio Avventuroso

Una selezione di narrativa di avventura è collocata nel piccolo passaggio che conduce alla sala studio.

e) Emeroteca

In Emeroteca sono disponibili quotidiani nazionali e locali ed un' ampia selezione di riviste a varia argomentazione.

f) Angolo Storie Vere

In questa sezione, accanto all'emoteca, si trovano libri di narrativa che trattano di storie realmente accadute.



COMUNE DI NOVELLARA



g) Sala Bianca

E' la stanza in cui è collocata la narrativa adulti (sul perimetro) e le opere di saggistica divise per aree tematiche (al centro e nella nicchia).

h) Sala Gialla

Sezione dedicata alla cucina, al bricolage, al fai da te e al benessere.

i) Area 131_Liberamente Giovani

Spazio dedicato ai giovani adulti, offre una selezione di romanzi, saggi e dvd per un pubblico tra i 15 e i 20 anni.

l) Sezione Bambini

La sezione PLR (prime letture ragazzi) è dedicata agli utenti più piccoli (0-6 anni). Nella stanza si trovano libri di fiabe, libri gioco, libri di facile comprensione per imparare le più svariate materie e cartoni animati in DVD. Nella sezione PLR trova collocazione anche uno scaffale di libri dedicato ai genitori che accompagnano i piccoli utenti chiamato "Il castello della mamma" sul quale si trovano libri di saggistica riguardanti la gravidanza e il parto, oltre che la cura e l'alimentazione dei più piccoli.

m) Sezione Ragazzi

Nella sezione ragazzi si trovano libri di narrativa e saggistica per ragazzi dai 7 ai 14 anni; film e cartoni animati in DVD.

n) Magazzino Permanente

Nel Magazzino permanente sono collocati tutti i volumi con datazione dal 1832 al 1950. Tali volumi non sono ammessi al prestito e la loro consultazione è possibile solo in sede.

o) Magazzino Corrente

Si trovano tutti i volumi che non sono a scaffale aperto, comunque ammessi al prestito, visibili sul catalogo OPAC. Per richiederli è necessario rivolgersi al personale addetto.

p) Sala del Fico

E' una sala destinata prevalentemente ad attività di lettura, conferenze, proiezione filmati, accoglienza ospiti e scolaresche.

q) Raccoglitore esterno per restituzione libri e dvd

E' un punto esterno, per la consegna dei materiali a prestito, accessibile in tutti gli orari di apertura della Rocca. E' di materiale ignifugo e sufficientemente capiente. I materiali raccolti vengono scaricati giornalmente.

3.3 La costruzione delle raccolte

a) Gli acquisti

La Biblioteca di Novellara acquista opere rappresentative di tutto il mercato editoriale non assoggettandosi ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Per garantire l'acquisto di un maggior numero di titoli si è scelto di differenziare l'accrescimento delle raccolte sulla base delle peculiarità, della continuità tematica, degli interessi, delle fasce d'età, delle aspettative dell'utenza e delle caratteristiche strutturali (dimensioni e distribuzione degli spazi).

L'elenco delle nuove acquisizioni (bollettini novità) è disponibile sia in versione cartacea che online sul sito web della Biblioteca e viene comunicato periodicamente tramite le news letter quindicinali ed i video della sala d'attesa URP e ingresso Biblioteca.

La Biblioteca acquisisce opere proposte dai lettori (desiderata) e tramite donazioni.

L'individuazione dei materiali viene effettuata dal personale nel rispetto della libertà di pensiero, della deontologia professionale e viene condiviso in appositi momenti di confronto e di lavoro.



COMUNE DI NOVELLARA



b) Le proposte di acquisto (desiderata)

I lettori hanno la possibilità di contribuire alla costruzione delle raccolte proponendo l'acquisto di titoli di loro specifico interesse. Le richieste, da presentare in Biblioteca, vengono esaudite, compatibilmente con le risorse disponibili, purché il contenuto, il livello di trattazione, il formato non risultino estranei o in contrasto con la natura delle raccolte e le finalità del servizio. Il personale addetto si impegna comunque a comunicare l'esito della richiesta entro 30 gg, e a motivarlo, se negativo.

I tempi di acquisto possono variare a seconda della facilità di reperimento sul mercato editoriale.

c) I doni

I cittadini che desiderino donare pubblicazioni alla Biblioteca possono presentarne proposta. Le Biblioteche si riservano il diritto di selezionarle e di acquisirle secondo criteri di conformità e utilità per le proprie collezioni. Il materiale accettato e selezionato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della Biblioteca e dunque non potrà più essere reclamato dal donatore.

Il materiale eventualmente accettato ma non ritenuto conforme alla collezione potrà essere trattato, senza alcun vincolo di restituzione o altro nei confronti del donatore, principalmente secondo le seguenti modalità:

- inviato ad altre Biblioteche del Sistema Bibliotecario
- inviato al deposito centrale
- donato ad enti o associazioni
- venduto in Biblioteca

Il personale addetto si impegna comunque a comunicare l'esito della richiesta entro 30 gg, e a motivarlo, se negativo.

3.4 La conservazione, la revisione e lo scarto

Allo scopo di mantenere una raccolta documentaria viva, sempre aggiornata e coerente con le proprie finalità, la Biblioteca adotta procedure di valutazione delle collezioni basate su criteri che tengano conto della correttezza e aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura, della rilevanza storica delle opere e della frequenza di richiesta da parte dei lettori. Attraverso questi criteri si definiscono quali materiali entrano a far parte del patrimonio storico e permanente della Biblioteca, quali vengono conservati temporaneamente nei depositi, quali infine vengono definitivamente eliminati dalle collezioni. E' possibile, previa autorizzazione delle autorità competenti, organizzare vendite dei materiali scartati garantendo imparzialità e pubblicità.

4.I SERVIZI

4.1 Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente e gratuitamente entrare in Biblioteca, consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari. L'accesso alle sale di lettura con proprio materiale è consentito in subordine alle esigenze del servizio.

4.2 Prestito

a) Iscrizione

L'iscrizione alla Biblioteca di Novellara è gratuita e aperta a tutti e consente di accedere al servizio di prestito senza limiti di età. E' sufficiente recarsi di persona presentando un documento d'identità valido riconosciuto dallo Stato Italiano. Viene rilasciata una tessera valida in tutte le Biblioteche della provincia di Reggio Emilia. L'iscrizione può essere effettuata anche tramite delega scritta accompagnata dai rispettivi documenti di identità. Per l'iscrizione dei lettori che non abbiano compiuto 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci. L'utente è personalmente responsabile della tessera e del suo impiego. È



COMUNE DI NOVELLARA



perciò importante segnalare tempestivamente alla Biblioteca lo smarrimento o il furto, onde evitarne l'uso non autorizzato.

Il prestito termina 10 minuti prima dell'orario di chiusura del servizio.

In caso di smarrimento o rottura della tessera è possibile richiederne un duplicato dietro pagamento. La tariffa è stabilita periodicamente dalla Giunta Comunale. In caso di furto, dietro presentazione di denuncia, il duplicato è gratuito.

b) Opere in prestito

Possono essere presi in prestito, esibendo di volta in volta la tessera di iscrizione, contemporaneamente fino a 4 libri (ad eccezione delle opere di sola consultazione), 2 audiovisivi e/o risorse elettroniche (dvd, cd, cd-rom, audiolibri), 2 riviste. Deroghe sono disposte per il personale docente.

Per gli over 70 il numero dei documenti librari viene raddoppiato, così come il periodo di prestito.

Non possono essere concesse in prestito più di 2 "novità" (opere uscite sul mercato editoriale negli ultimi 3 mesi) e non può essere concesso a prestito l'ultimo numero dei periodici.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali e le riviste. È possibile rinnovare, entro la scadenza del prestito stesso sia telefonicamente che online, il prestito per egual periodo. Il rinnovo è possibile solo se il materiale non è già stato prenotato.

È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti e non incorrere nelle sanzioni di cui al punto seguente.

È disponibile il servizio di prenotazione delle opere che sono già a prestito ad altri utenti. L'utente può prenotare direttamente il materiale presso le postazioni di consultazione del catalogo -vedi 4.6- inserendo il proprio numero di tessera e la password personale utilizzata per i servizi telematici o facendo richiesta al personale della Biblioteca tramite mail o comunicazione telefonica. Il personale della Biblioteca si impegna ad avvisare entro il I giorno utile l'utente tramite sms, e-mail o telefonicamente del rientro del materiale, che dovrà essere ritirato entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione.

Il materiale video (dvd) è sottoposto ad una tariffazione annua. La tariffa del servizio è stabilita periodicamente dalla Giunta Comunale e verrà di volta in volta comunicata all'utenza.

c) Restituzione, solleciti e sospensioni dal servizio

Il titolare della tessera ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito. La loro restituzione può essere effettuata da chiunque rivolgendosi direttamente al personale della Biblioteca o utilizzando il box situato fuori dalla Biblioteca.

Il sollecito per la restituzione del materiale non consegnato nei tempi previsti sarà effettuato periodicamente mediante invio di SMS, lettera o telefonata e avverrà nei 10 giorni successivi allo scadenza del prestito. L'invio del sollecito comporta automaticamente la sospensione dal servizio. La riammissione è subordinata alla restituzione delle opere. L'utente è tenuto alla corresponsione di una quota (definita dalla G.C.) per ogni materiale consegnato in ritardo.

Se l'opera viene smarrita o danneggiata o non riconsegnata dovrà essere ricomprata dall'utente e, se non fosse più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del personale addetto a cadenza bimestrale sulla base della normativa prevista dal Regolamento vigente.

4.3 Prestito interbibliotecario

La Biblioteca del Comune di Novellara partecipa al sistema bibliotecario della provincia di Reggio Emilia giusta convenzione n.17/2012 (fatti salvi adeguamenti contrattuali).

La Cooperazione interbibliotecaria concorre al miglioramento del livello di prestazioni fornite.

La Biblioteca fornisce gratuitamente un servizio di prestito interbibliotecario provinciale ai propri utenti regolarmente iscritti alla Biblioteca. Il tempo massimo di attesa di arrivo di documenti, se disponibile al momento della prenotazione, è di 10 giorni. L'utente sarà avvisato nel I giorno utile con sms, e-mail o telefonicamente dell'arrivo del documento richiesto.

Oltre a ciò la Biblioteca offre ai propri utenti il servizio di prestito di opere appartenenti ad altre Biblioteche nazionali, qualora le opere stesse non siano reperibili nel circuito provinciale. Le



COMUNE DI NOVELLARA



richieste si presentano di persona o via e-mail. La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta sono gratuite. L'utente è tenuto a rimborsare le spese previste dalla Biblioteca prestante e la rispedizione del materiale stesso. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

4.4 Informazione e consulenza (Reference)

La Biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca.

4.5 I cataloghi

Nella Biblioteca di Novellara il catalogo corrente è consultabile tramite 2 computer presenti all'ingresso a disposizione del pubblico. Oltre al catalogo della Biblioteca è possibile consultare online il catalogo collettivo delle Biblioteche della provincia ed il catalogo della Biblioteca Panizzi di Reggio Emilia.

Nel catalogo generale informatizzato i libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo. È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente in una delle Biblioteche del sistema, ma anche se è a prestito e fino a quando.

4.6 Servizi Internet e risorse digitali

a) Internet

La Biblioteca di Novellara dispone di:

- 7 postazioni (4 per gli adulti e 3 per i minorenni) nella " Piazza" per il collegamento alla rete Internet e per l'uso di programmi Office;
- 2 postazioni nella Sezione ragazzi per il collegamento alla rete Internet e per l'uso di programmi Office.

L'accesso alle postazioni Internet è consentito solo agli iscritti alla Biblioteca ed è necessario presentare la propria tessera al personale. L'utilizzo delle postazioni è gratuito per 60 minuti al giorno e la navigazione è consentita solo con finalità di studio, ricerca e documentazione.

Il servizio è prolungabile solo in assenza di altre prenotazioni e il prolungamento viene interrotto nel momento in cui sopravvengano nuove richieste .

Di norma l'uso di Internet è consentito a non più di due utenti contemporaneamente per postazione.

I minori di anni 18 possono usare il servizio Internet previa compilazione del modulo d'iscrizione (accompagnato dalla fotocopia del documento d'identità di chi firma) da parte di un genitore o da chi ne fa le veci . L'autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento da parte del richiedente. E' necessario prendere visione delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete, anche se il servizio viene fornito con appositi filtri di rete che inibiscono l'accesso a siti dai contenuti erotici, xenofobi e inneggianti alla violenza.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete. E' altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. L'utente è tenuto a segnalare tempestivamente qualsiasi malfunzionamento, anomalia o alterazione riscontrata durante l'utilizzo di Internet.

Dalle postazioni è possibile stampare a pagamento documenti in bianco e nero e a colori; la tariffa per il servizio è stabilita dalla Giunta Comunale e di volta in volta verrà allegata alla Carta dei Servizi.

b) Servizio Wi-Fi

Il Wi-Fi è un sistema che permette, all'interno dei locali della Biblioteca, di accedere a Internet a banda larga tramite computer portatili, palmari e telefoni cellulari. Il servizio è gratuito e



COMUNE DI NOVELLARA



attivabile previa richiesta di password al personale, con le formalità di cui al precedente punto a). Sono attive le protezioni garantite agli utenti del servizio Internet.

c) MedialibraryOnLine

MedialibraryOnLine si configura come un'estensione dei servizi offerti dalle Biblioteche sul territorio, poiché permette agli utenti remoti di effettuare prestiti digitali da una qualunque postazione Internet: e-book, audiolibri, video, quotidiani e riviste in 40 lingue diverse, banche date, learning object, community e social network. Ogni utente del Servizio Bibliotecario provinciale può accedere a tutte le risorse messe a disposizione da MediaLibrary 24 ore su 24 da qualsiasi postazione informatica (dunque anche da casa propria), semplicemente utilizzando il proprio numero di tessera Bibliotecaria e una password che sarà fornita all'atto dell'iscrizione (da effettuarsi presso una qualunque Biblioteca pubblica convenzionata della Provincia). La gratuità del servizio è garantita sino al perdurare della convenzione attuale.

d) E-book reader

Dal 2013 sarà possibile consultare in sede l'e-book reader, cioè il lettore di e-book. Alla consultazione possono accedere solo gli iscritti maggiorenni della Biblioteca e i contenuti verranno caricati sul supporto da parte del personale. La durata della consultazione segue tempi e modalità del servizio Internet.

4.7 Servizio di riproduzione e stampa

Il servizio di riproduzione in fotocopia di documenti di proprietà della Biblioteca è possibile nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore e sul copyright.

I costi delle fotocopie sono stabiliti dalla Giunta Comunale e sono riportati in allegato a parte.

4.8 Attività didattica e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nella fascia d'età 0 - 18 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per diverse fasce d'età (progetto Nati per Leggere);
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio della Biblioteca;
- presentazioni di libri, incontri con l'autore

Inoltre la Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita.

4.9 Attività culturali

La Biblioteca è luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

5.FORME DI DIALOGO E PARTECIPAZIONE



COMUNE DI NOVELLARA



5.1 Dialogo e ascolto

La Biblioteca garantisce agli utenti informazioni aggiornate sui servizi e le attività tramite il sito web e dépliant distribuiti in sede.

L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del sito web.

Periodicamente e attraverso comunicazione preventiva, la Biblioteca pianifica indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio.

Possono essere attivate forme di collaborazione con personale esterno iscritto nei registri comunali del volontariato o ad altre associazioni riconosciute.

5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- agli uffici del Comune – URP Piazzale Marconi, 1; tel. 0522 655454 e mail:

urp@comune.novellara.re.it;

- in Biblioteca - Piazzale Marconi, 1; tel. 0522 655419, e mail:

Biblioteca@comune.novellara.re.it;

o esercitando il proprio diritto dal sito istituzionale servizio on line: segnalazioni.

Il Servizio risponderà entro i termini disposti dal regolamento URP.

5.3 Diritti , doveri, sanzioni

Fatto salvo quanto disciplinato dal recente regolamento d'uso della biblioteca : tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Novellara:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi Bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che il servizio Bibliotecario deve perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza (D.Lgs. 196/2003).

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne del servizio Bibliotecario: Carta dei Servizi;
- rispetta gli orari del servizio e il silenzio nella sala di lettura;
- rispetta il divieto di fare segni, strappare, scrivere o sottolineare i libri , i quotidiani, i periodici e tutta la documentazione a stampa, sia in consultazione che in prestito;
- rispetta la consegna di trattare con cura i CD, i CD rom, gli audiovisivi, i locali, gli arredi e gli strumenti ;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- accede con i propri animali solo se muniti di museruola e guinzaglio;
- non introduce oggetti che possano rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, degli edifici e delle strutture, non consuma alimenti e bevande al di fuori dello spazio ristoro;
- non utilizza il cellulare ;
- non fuma;
- non viola gli accessi protetti, le norme del copyright e licenze d'uso dei programmi informatici.



COMUNE DI NOVELLARA



Sanzioni

L'utilizzo scorretto delle postazioni e degli accessi Internet, prevede l'immediata sospensione dal servizio per gg. 10

L'uso improprio del servizio Internet e la violazione delle norme incluse nella presente Carta dei Servizi autorizzano il personale della Biblioteca ad interrompere la sessione prenotata ed a sospendere o a escludere l'utente dall'accesso al servizio. Per eventuali danni alle attrezzature o agli arredi sarà imputato all'utente il rimborso dei danni subiti dall'amministrazione.

6. GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ

6.1 Impegni

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca ha individuato alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte siano di qualità. Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca.

I cittadini possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto offerto.

Quando il servizio a pagamento viene reso nel mancato rispetto dei tempi indicati, senza valide motivazioni, gli utenti del servizio possono presentare reclamo ed il Responsabile di Settore provvede, se del caso, all'indennizzo. Nei casi di modesta entità possono essere proposte agevolazioni per la fruizione dei servizi culturali in genere.

Nelle seguenti tabelle si riportano le attività svolte dalla Biblioteca, con i relativi standard garantiti (dichiarati nella statistica provinciale al 31.12.2011) che ci si prefigge di mantenere

6.2 Standard

Indice di apertura nel rispetto L.R. 309/2003

Rileva in modo ponderato quante ore in una settimana la Biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico, serve a verificare l'accessibilità effettiva della Biblioteca.

Ore di apertura 40 (comprese attività didattiche)

LR 18 E-R	Standard naz AIB
40 h	Non specificato

Indice della dotazione di personale

Mette in relazione il numero di unità lavorative addette alla Biblioteca con la popolazione, serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale della Biblioteca rispetto all'utenza potenziale. Per opportunità si preferisce riportare le unità lavorative a 2000 abitanti, anche per conformarsi allo standard a suo tempo proposto dall'IFLA di un addetto ogni 2.000 abitanti.

Personale (a tempo pieno) *4 unità lavorative*
----- x 2000 ----- x 2000 = 0,57 unità
abitanti *13.937 abitanti al 31.12.2011*

LR 18 E-R	Standard naz AIB
0,5	0,7-1,2

Indice della dotazione documentaria

Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla Biblioteca con la popolazione, serve a verificare l'adeguatezza della collezione moderna della Biblioteca in rapporto all'utenza potenziale.

Dotazione documentaria *27.000 documenti*
----- ----- = 1,9 documenti per abitante
popolazione *13937 abitanti al 31.12. 2011*

LR 18 E-R	Standard naz AIB
1,5	2/3

Indice di incremento annuale della dotazione documentaria



COMUNE DI NOVELLARA



Mette in relazione gli acquisti della Biblioteca con la popolazione, serve a verificare l'impegno profuso dalla Biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e per mantenerla aggiornata. Per opportunità si preferisce riportare i documenti acquistati ogni 1.000 abitanti.

Documenti acquistati 1650 documenti
----- x 1.000 ----- x 1.000 = 118 doc acquistati ogni 1000
Popolazione 13937 abitanti al 31.12. 2011

LR 18 E-R	Standard naz AIB
100	200-250

Indice di impatto

Definisce la percentuale degli iscritti attivi al prestito (cioè coloro che hanno fatto almeno 1 prestito nell'anno) sul totale della popolazione, serve a verificare l'impatto della Biblioteca sui suoi potenziali utenti, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento.

Utenti attivi 2467 utenti attivi
----- X 100 = 17,7% della popolazione
Popolazione 13937 abitanti al 31.12. 2011

LR 18 E-R	Standard naz AIB
15 %	25-40

Indice di prestito

Rileva il numero di prestiti annuali rispetto alla popolazione, serve a valutare l'efficacia della Biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte.

Prestiti 32711 prestiti
----- = 2,3 prestiti per abitante
popolazione 13937 abitanti al 31.12. 2011

LR 18 E-R	Standard naz AIB
1,5	1,5-2,5

Indice di frequentazione

Rileva il numero totale delle visite annuali in Biblioteca rapportato alla popolazione; è utile a verificare l'attrattiva che la Biblioteca nel suo insieme esercita sui cittadini

visite annuali 30600 visite
----- = 2,19 visite per abitante
popolazione 13937 abitanti al 31.12. 2011

con una media settimanale di 600 visite (30600 : 51 settimane)

7. STRUMENTI DI MONITORAGGIO DELL'USO DEI SERVIZI

7.1 Rilevazione

La Biblioteca dispone di un sistema informatizzato di rilevazione statistica per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario e multimediale, agli interessi di lettura e alla composizione sociale dei lettori, forniscono un quadro dettagliato delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo. La Biblioteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza, pubblicandone i risultati.

7.2 Monitoraggio e valutazione

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.



COMUNE DI NOVELLARA



8.INFORMAZIONI UTILI

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale fruizione dei servizi.

<i>BIBLIOTECA</i>	<i>TELEFONO</i>	<i>INDIRIZZO E-MAIL</i>
Reception/Reference	0522/655419	biblioteca@comune.novellara.re.it

<i>BIBLIOTECA</i>	<i>FAX</i>	<i>INDIRIZZO PEC</i>
Reception/Reference	0522/655466-652057	novellara@cert.provincia.re.it