



COMUNE DI FABBRICO

**Biblioteca Comunale
Fabricco**

**CARTA DEI
SERVIZI**

INDICE

1 - PREMESSA

1.1 Orario

1.2 Cos'è e perché una Carta dei servizi

1.3 I principi fondamentali definatori della Biblioteca pubblica

2 - PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3 - STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sede

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

3.3 Personale

3.4 La cooperazione interbibliotecaria

4 - PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

4.1 Servizio di lettura e consultazione

4.2 Il catalogo on-line

4.3 Il patrimonio a scaffale aperto

4.4 Il patrimonio a scaffale chiuso

4.4.1 Magazzino

4.5 Servizi Telematici

4.6 Servizi di Prestito

4.6.1 Servizio di prestito a domicilio

4.6.2 Servizio di prestito interbibliotecario

4.7 Servizio di consulenza e informazione bibliografica

4.8 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

5.1 Diritti e doveri

5.2 Tutela dei diritti degli utenti

5.2.2 Rapporto con gli utenti

1 – PREMESSA

La carta dei Servizi si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto di accesso del cittadino all'informazione ed alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali ed al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei Servizi della Biblioteca il Comune di Fabbrico:

- presenta ai cittadini le opportunità ed i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento ed indica come verificarne il raggiungimento.

1.1 Orario e sede

La Biblioteca Comunale ha sede in via Roma n. 35, nell'edificio del Municipio.

E' aperta nei seguenti orari:

ORARIO INVERNALE dal 1° ottobre al 31 maggio

	Mattina	Pomeriggio
lunedì	-	-
martedì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
mercoledì	-	15.00 - 18.30
giovedì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
venerdì	-	-
sabato	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30

ORARIO ESTIVO dal 1° giugno al 30 settembre

	Mattina	Pomeriggio
lunedì	-	-
martedì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
mercoledì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
giovedì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
venerdì	-	15.00 - 18.30
sabato	9.00 - 12.30	-

1.2 Cos'è e perché una Carta dei servizi

La carta dei Servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, dalla Legge Regionale dell'Emilia-Romagna nr. 18/2000 e dalla DGR n. 309/2003, 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 ed 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, nella provincia di Reggio Emilia, nel corso degli ultimi anni.

Nella Carta dei Servizi, la Biblioteca Comunale di Fabbrico 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) la **misurazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
- 3) 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.

1.3 I principi fondamentali definitivi della Biblioteca pubblica

La Biblioteca pubblica, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, alla cultura, ai documenti, 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 nella forma, tra quelle previste dalle leggi vigenti, che più si addice alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabilisce 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.

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

La Biblioteca pubblica rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

- Imparzialità e continuità

Il personale della Biblioteca agisce secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, 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 si impegna a mantenere sempre perfettamente fruibili gli strumenti che servono alla eliminazione delle barriere architettoniche.

- Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi cercheranno di comprendere tutte le forme di documentazione disponibili (su qualunque supporto), che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. Le raccolte e i servizi non sono soggetti a pressioni commerciali né ad alcun tipo di restrizione politica o religiosa, nel rispetto dei principi fissati dallo Statuto comunale.

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

La Biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti, affinché 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 dei Servizi.

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

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

Tutte le persone, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione, possono richiedere l'iscrizione ai servizi della Biblioteca.

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

- Efficienza, efficacia ed economicità

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse umane, strumentali ed economiche per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati alle esigenze dell'utenza).

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

- Misurazione

Obiettivo del Servizio è il perseguimento di standard qualitativi professionali stabiliti dalla normativa regionale, compatibilmente con le risorse disponibili.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono periodicamente monitorati, al fine di adeguare, alle esigenze degli utenti, la quantità e la qualità dei servizi offerti.

- Comunicazione

La Biblioteca s'impegna a informare costantemente gli utenti e la cittadinanza su ogni modifica dei servizi, degli orari, delle norme e delle sanzioni, attraverso depliant, comunicati stampa, avvisi cartacei ed in formato elettronico.

3 - STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sede

La Biblioteca Comunale di Fabbriano, ha sede in Via Roma n. 35, al piano terra della sede del Municipio.

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio della Biblioteca Comunale è costituito da: materiale librario moderno e non specialistico, periodici, cd, audiovisivi, fotografie, documenti d'archivio, libri d'epoca (1830-1950).

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto e dalle donazioni di libri, periodici, audiovisivi, materiale multimediale, libri d'epoca e altro materiale documentario.

L'acquisto è 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; la scelta, l'acquisto, il trattamento dei materiali e la gestione dei servizi bibliotecari sono organizzati secondo criteri professionali internazionalmente riconosciuti.

La Biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale.

È possibile effettuare donazioni di documenti alla Biblioteca attraverso la compilazione di una liberatoria. I documenti donati entreranno a far parte del patrimonio della Biblioteca solo qualora siano ritenuti, dal personale, rispondenti all'interesse dell'utenza e coerenti con il patrimonio posseduto. In caso contrario, o se già posseduti, tali documenti potranno essere destinati alla vendita al pubblico, donati ad altre biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, alle scuole locali o ad associazioni di volontariato per vendita in beneficenza, e comunque secondo criteri di volta in volta deliberati dalla Giunta Comunale.

Tutti i materiali documentari, su qualsiasi supporto acquisiti al patrimonio della Biblioteca, sono assunti in carico nel catalogo on-line del programma di gestione dei dati e dei materiali, adottato, in collaborazione con l'Ufficio Biblioteche della Provincia di Reggio Emilia, da tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale.

Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme biblioteconomiche indicate in:

- *Regole Italiane di Catalogazione per Autori*, redatte dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma;
- *Soggettario per i Cataloghi delle Biblioteche Italiane* e successivi aggiornamenti, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- Classificazione Decimale Dewey;
- International Standard Bibliographic Description (ISBD nelle diverse edizioni per monografie e "non book material", a cura dell'ICCU).

Richieste di acquisto da parte degli utenti

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, compilando un'apposita scheda disponibile al banco del prestito. Le richieste sono inserite negli elenchi dei possibili acquisti; in caso di acquisto dell'opera, la stessa viene immediatamente prenotata per l'utente che l'ha segnalata. Il mancato acquisto di alcuni documenti suggeriti dagli utenti è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato editoriale o alla valutazione del personale della Biblioteca sul costo o sulla rispondenza all'interesse dell'utenza.

Revisione delle collezioni

La Biblioteca procede regolarmente ad un'operazione di revisione del patrimonio per mantenere aggiornata la propria raccolta. L'operazione di revisione, nella Biblioteca Comunale di Fabbrico, è finalizzata a due obiettivi: attraverso una prima operazione di *soltimento*, si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico agli scaffali del magazzino; una seconda operazione, denominata di *eliminazione*, fa sì che alcuni documenti vengano tolti definitivamente dal patrimonio della Biblioteca.

Per procedere nella revisione si effettua un'analisi della collezione, richiamandosi a criteri e metodologie fornite dalla Soprintendenza per i Beni Librari e Documentari della Regione Emilia Romagna. I documenti sono valutati sia per quanto riguarda lo stato di conservazione fisica

sia per quanto riguarda lo stato del contenuto intellettuale.

Cessione gratuita dei periodici e delle riviste scartate

La Biblioteca Comunale di Fabbrico procede annualmente alla revisione del patrimonio documentario della sezione periodici. Le testate sono scartate contestualmente al resto del patrimonio e con le medesime modalità, mantenendo a disposizione solamente le due annate precedenti all'anno in corso (mentre per le riviste settimanali viene mantenuta disponibile solamente l'annata precedente quella in corso). Non sono oggetto di scarto i periodici inerenti la storia locale.

3.3 Personale

Il personale in servizio presso la Biblioteca Comunale appartiene all'Area "Servizi alla persona". Il personale stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il Responsabile dell'Area e le altre figure professionali addette alla Biblioteca, secondo i ruoli ed i profili loro assegnati, hanno tra i loro compiti principali:

- Esercitare funzioni tecniche ed organizzative, necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio
- Provvedere all'acquisto, al trattamento scientifico, alla cura e conservazione delle opere a stampa, dei documenti in altri formati e di altri strumenti informativi;
- Esaminare i moduli di proposta d'acquisto compilati dagli utenti;
- Provvedere alla compilazione e all'aggiornamento degli strumenti informativi e di lavoro necessari alla corretta organizzazione, conduzione e fruizione della Biblioteca;
- Provvedere periodicamente alla revisione e al controllo di tutto il materiale documentario e dei relativi cataloghi;
- Fornire consulenza agli utenti nella scelta del materiale e nella consultazione dei cataloghi e di altra strumentazione bibliografica a disposizione;
- Assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, prestito a domicilio, prestito interbibliotecario;
- Perseguire il costante miglioramento della propria professionalità, tramite l'incremento del settore biblioteconomico e bibliografico e tramite la frequenza a corsi, riunioni o convegni;
- Curare la documentazione della storia locale;
- Organizzare iniziative e momenti pubblici di promozione della cultura, della lettura e della fruizione dei servizi;
- Proporre lo scarto del materiale documentario obsoleto, deteriorato o inutilizzato dagli utenti e/o la possibilità di distribuirlo in vendita a prezzi simbolici;
- Raggiungere gli obiettivi prefissati;
- Gestire a livello amministrativo i servizi.

I Bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive del Responsabile del Settore.

Il servizio può avvalersi della collaborazione delle associazioni locali di volontariato e dei volontari di Servizio Civile Universale e di volontari singoli iscritti nell'apposito registro. Tale collaborazione è governata dal Responsabile dell'Area e gestita dagli addetti.

3.4 La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca del Comune di Fabbrico partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia. Il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia - coordinatore del sistema bibliotecario, come indicato nella convenzione periodicamente sottoposta all'approvazione del Consiglio Comunale, i servizi di:

- Assistenza informatica e aggiornamenti al programma in uso;
- Prestito interbibliotecario;
- Catalogazione centralizzata;
- Servizio di reference;
- Aggiornamento professionale;
- Deposito Unico Provinciale (DUP);
- Adesione al Centro unico di catalogazione e al Polo Zetesis SBN;
- Adesione alla piattaforma MediaLibrary On-Line (MLOL).

4 - PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

I servizi erogati dalla Biblioteca sono gratuiti:

- lettura e consultazione in sede;
- prestito per tutti gli utenti già iscritti al momento dell'entrata in vigore del Regolamento;
- iscrizione per tutti i residenti sul territorio comunale.

4.1 Servizio di lettura e consultazione

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito. Il patrimonio librario è interamente visibile mediante il catalogo on-line. I volumi sono sistemati prevalentemente "a scaffale aperto".

La Biblioteca dispone di una sezione di libri d'epoca consultabili solo in sede.

Esiste inoltre una sezione "Magazzino" in locali esterni rispetto alla sede della Biblioteca, non accessibili al pubblico, i cui documenti sono comunque visibili nel catalogo on-line e, se richiesti a consultazione o in prestito, consegnati una volta alla settimana.

4.2 Il catalogo on-line

Nella Biblioteca di Fabbrico il catalogo provinciale è consultabile on-line, tramite una postazione informatizzata, a disposizione del pubblico. Il catalogo on-line consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, titolo, soggetto, anche quelli, mediante una ricerca avanzata, per editore, collana, classificazione, ISBN, inventario, nonché la prenotazione dell'opera, sia presso la Biblioteca di Fabbrico sia presso le altre Biblioteche del sistema.

Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'utilizzo del catalogo, può richiedere l'aiuto del personale della Biblioteca.

4.3 Il patrimonio a scaffale aperto

Tutti i volumi della Biblioteca sono disponibili per il prestito tranne quelli di "sola consultazione" (enciclopedie, dizionari, atlanti, repertori, libri di particolare valore, libri di antiquariato, che, di norma, devono sempre rimanere a disposizione in Biblioteca; eventuali deroghe saranno, di volta in volta, valutate dal personale della Biblioteca in riferimento alla tipologia di utilizzo, alla pronta reperibilità per la restituzione del documento e al soggetto richiedente che, nel rapporto con il servizio, deve risultare rispettoso delle norme del regolamento.

4.4 Il patrimonio a scaffale chiuso

Si tratta di tutto quel patrimonio posseduto dalla Biblioteca non direttamente accessibile all'utente, visibile attraverso il catalogo on-line. Questi materiali possono essere richiesti al personale della Biblioteca per la consultazione o il prestito.

4.4.1 Magazzino

Per garantire un buon utilizzo del patrimonio librario, per eliminare materiale obsoleto o in condizioni fisiche precarie e per esigenze di spazio, nel corso dell'anno i libri sono sottoposti ad uno sfoltimento, seguendo precise regole biblioteconomiche. I libri selezionati vengono posti nel Magazzino, in scaffali non direttamente accessibili al pubblico, collocati in locali esterni alla sede della Biblioteca. I documenti sono reperibili attraverso la consultazione del catalogo on-line e sono contrassegnati dalla dicitura MAG (=archivio). Questo materiale è comunque recuperabile, sia per la consultazione sia per il prestito, previa richiesta al personale della Biblioteca, che provvede al reperimento del materiale e lo rende disponibile, di norma, una volta la settimana.

4.5 Servizi Telematici

Il servizio internet consente alle biblioteche di soddisfare i bisogni informativi e culturali della comunità locale e dei singoli utenti, ed è un ulteriore strumento di 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 non è responsabile della qualità delle informazioni reperite attraverso la Rete; la qualità e i contenuti dovranno essere vagliati direttamente dall'utente.

Per l'utilizzo degli strumenti presenti in questa sezione, occorre possedere una alfabetizzazione elementare nell'uso degli stessi: nel caso in cui, durante la sessione di collegamento, si presentino problemi diversi, è prevista l'assistenza del personale della Biblioteca, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Il servizio di connessione ad internet è disponibile per tutti gli iscritti alla Biblioteca. L'accesso al servizio, riservato unicamente al titolare della tessera di iscrizione, è consentito in qualunque orario di apertura della Biblioteca, ma cessa inderogabilmente 15 minuti prima della chiusura della stessa.

I minori di 18 anni possono accedere ad internet previa autorizzazione scritta di chi esercita la patria potestà.

Per richiedere il collegamento è necessario rivolgersi al banco del prestito, presentando la tessera di iscrizione alla Biblioteca.

Sono disponibili per gli utenti i seguenti servizi:

- Consultazione di siti web;
- Posta elettronica presso fornitori di free e-mail

È altresì vietato:

- Svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete;
- Alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca;
- Violare la riservatezza di altri utenti;
- Provocare trasferimenti non autorizzati di informazioni;
- Utilizzare i computer per visionare oggetti di proprietà personale (cd rom, dvd, ecc.).

Non è consentita la stampa di documenti.

L'utente è tenuto a segnalare tempestivamente qualsiasi malfunzionamento, anomalia o

alterazione riscontrata durante l'utilizzo di internet.

Ad ogni singolo utente del servizio internet è richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete. 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. Il Comune di Fabbrico si riserva di procedere ad azione di rivalsa, nei confronti di chiunque per danni o illeciti causati a terzi. Per danni alle attrezzature, saranno applicate le sanzioni previste dal regolamento e dalle leggi vigenti. L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse nella presente Carta dei Servizi autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata e a sospendere o a escludere l'utente dall'accesso al servizio.

4.6 Servizi di Prestito

4.6.1 Servizio di prestito a domicilio

Per poter prendere a prestito i materiali della Biblioteca è necessario iscriversi.

L'iscrizione avviene su richiesta dell'utente, previa compilazione di un modulo fornito dal personale della Biblioteca per il trattamento dei dati nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e previa presentazione di un documento di identità personale (carta d'identità, patente, passaporto, permesso di soggiorno). Per i minori il modulo di iscrizione deve essere firmato da chi esercita la patria potestà.

Gli iscritti ricevono una tessera personale, da esibire ogniqualvolta intendano avere in prestito a domicilio documenti della Biblioteca. Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca Comunale di Fabbrico, la tessera di un'altra Biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario Provinciale di Reggio Emilia, deve esibirla, affinché la registrazione avvenga con lo stesso codice - e in tal caso non sarà stampata una nuova tessera -. Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono e l'eventuale smarrimento della tessera, di cui verrà o prodotto un duplicato o emessa una nuova tessera, previo rimborso spese.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e restituiti integri e funzionanti in tutte le loro parti (compresi eventuali confezioni o allegati); non possono altresì essere rovinati o 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 e/o danneggiata.

Modalità di prestito dei libri

Il prestito di libri è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione dei libri posti in magazzino che sono prelevati una volta alla settimana.

Possono essere presi in prestito al massimo 5 libri, compreso il prestito interbibliotecario, per un tempo massimo di 30 giorni ognuno, prorogabile per altri 30 giorni purché non prenotati da altro utente. Il materiale già in prestito può essere prenotato: l'utente è tenuto ad informarsi periodicamente sull'avvenuto rientro del documento prenotato, che dovrà essere

ritirato entro 6 giorni; in caso di mancato ritiro, il documento verrà ricollocato a scaffale o consegnato all'utente che risulti avere effettuato la successiva prenotazione. Eventuali deroghe al numero massimo di libri o ai tempi di consegna possono essere concesse dal personale della Biblioteca in concomitanza con particolari eventi (chiusura estiva del servizio, iniziative di promozione della lettura) o ad utenti quali insegnanti, studiosi, associazioni. Non è invece consentito il prestito ad ogni utente di più di 2 libri fra quelli presenti negli spazi espositivi dedicati alle novità; il prestito delle novità editoriali non è rinnovabile.

Al fine di consentire la più ampia circolazione dei documenti posseduti, il personale della Biblioteca procede periodicamente a inviare apposito sollecito a quell'utente che non abbia rispettato i termini per la riconsegna; in caso di mancata restituzione delle opere, viene inviato all'utente moroso un secondo sollecito. Allo scadere del 90° giorno, nell'eventualità di un reiterato ritardo, l'utente viene sospeso dal servizio fino alla riconsegna del materiale oggetto del sollecito; nell'eventualità invece di dichiarato smarrimento dei documenti, l'utente è tenuto a sostituirli con altri identici o equivalenti.

L'utente è tenuto ad osservare, per tutti i materiali ottenuti a prestito dalla Biblioteca (compresi quelli ottenuti con il prestito interbibliotecario), le norme previste dalla Legge n. 248/2000 - e successive modificazioni e integrazioni - sul diritto d'autore.

4.6.2 Servizio di prestito interbibliotecario

La Biblioteca, qualora l'opera richiesta dall'utente non sia disponibile, fornisce il servizio di prestito interbibliotecario:

- *Prestito Interbibliotecario Provinciale*

Gratuito, avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia. Con la tessera di iscrizione si ha accesso al prestito in tutte queste biblioteche, alle condizioni stabilite nei rispettivi regolamenti. I documenti, che la Biblioteca di Fabbrico riceve il venerdì mattina, sono di norma disponibili per l'utente a partire dal successivo giorno di apertura. L'utente dovrà ritirare il documento entro 10 giorni dall'arrivo; trascorso questo periodo, la Biblioteca lo restituirà alla Biblioteca che lo ha prestato. Il prestito ha una durata di 30 giorni, non prorogabile. La quota di libri ottenuti tramite il prestito interbibliotecario provinciale va a decurtare il numero di documenti ottenibili a prestito presso la Biblioteca di Fabbrico (max 5).

L'utente può anche prenotare autonomamente sul catalogo on-line le opere non disponibili presso la Biblioteca di Fabbrico, effettuando una ricerca nelle altre biblioteche del sistema (con l'eccezione della biblioteca Panizzi e delle decentrate di Reggio Emilia) e ritirando poi l'opera presso la Biblioteca di Fabbrico.

- *Prestito Interbibliotecario Nazionale*

Nel caso in cui l'opera richiesta non sia presente sul catalogo provinciale, la Biblioteca di Fabbrico attiva il servizio di prestito nazionale, con l'eccezione delle novità editoriali. Il servizio è riservato agli utenti residenti e la cui posizione relativa a prestiti e resi del patrimonio della Biblioteca sia regolare. La ricerca verrà effettuata, compatibilmente con le esigenze di servizio e con la complessità della richiesta, entro 10 giorni, presso le Biblioteche comunali, provinciali e statali -o comunque secondo un elenco, che tiene conto delle condizioni di prestito applicate, stilato dal personale della Biblioteca, per un numero massimo di cinque volumi al mese per ogni utente.

Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un rimborso spese forfetario (che dovrà essere corrisposto al momento del ritiro del libro presso la Biblioteca) per la restituzione alla Biblioteca prestante delle opere ricevute, oltre ad un eventuale rimborso spese, qualora sia previsto, definito dalla Biblioteca che presta l'opera.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione.

Nel caso in cui non fosse possibile accedere al prestito con gli strumenti a disposizione della Biblioteca e, soprattutto, per eventuali richieste di prestito interbibliotecario internazionale, l'utente verrà indirizzato al servizio offerto dalla Biblioteca Comunale "A. Panizzi" di Reggio Emilia.

La Biblioteca di Fabbrico è disponibile a prestare a sua volta il materiale in suo possesso, a richiesta, a biblioteche nazionali ed internazionali, in forma gratuita se la Biblioteca richiedente applica il "principio di reciprocità gratuita del prestito" o previo rimborso forfetario per spese postali, da effettuare con versamento su bollettino postale.

4.8 Servizio di consulenza e informazione bibliografica

Il personale della Biblioteca fornisce al lettore consulenza, orientamento, guida, assistenza in riferimento al patrimonio posseduto (*reference* di base) e all'utilizzo del catalogo on-line. L'assistenza nelle ricerche può essere richiesta al personale al banco del prestito. Salvo particolari esigenze di servizio, tale assistenza viene data al momento della richiesta

Possono inoltre essere organizzati servizi di informazione in campi specifici in appoggio, ad esempio, ad attività didattiche o programmate da altri Enti, Istituzioni, associazioni locali. Questo servizio di *reference* avanzato potrà essere attuato dal personale della Biblioteca purché non pregiudichi il normale svolgimento del servizio. La risposta a tali ricerche specialistiche dovrà essere fornita entro 7 giorni.

4.9 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca pubblica è un luogo di incontro e di scambio di esperienze. La Biblioteca organizza 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 e il confronto fra saperi diversi. La Biblioteca promuove, ove se ne ravvisi la necessità o a richiesta di gruppi di lettori, attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio (Asilo Nido, Scuole dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado), al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i ragazzi e di utilizzo del servizio bibliotecario. Su richiesta degli insegnanti, possono essere prodotte bibliografie tematiche, che saranno consegnate di norma, entro 15 giorni dalla richiesta.

5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Biblioteca effettua, ove se ne ravvisi l'esigenza, 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.

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:

- Sostiene adeguatamente la Biblioteca, dotandola di locali, di personale e di risorse adeguate alle esigenze della comunità da servire compatibilmente alla disponibilità di bilancio;
- Approva annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

Il personale:

- Garantisce 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;
- Assiste l'utente nelle ricerche con correttezza, disponibilità, riservatezza e senza alcuna discriminazione;

L'utente:

- Compila con cura la modulistica - approvata con apposita determinazione del Responsabile del Settore - necessaria alla fruizione dei vari servizi offerti dalla Biblioteca;

- Rispetta la Carta dei Servizi, le disposizioni della Biblioteca e le scadenze;
- Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura (le suonerie dei telefoni cellulari devono essere tenute spente), il divieto di fumare;
- Rispetta il divieto di fare segni, strappare o scrivere sui libri, sui periodici e su tutta la documentazione a stampa della Biblioteca, sia in consultazione sia in prestito;
- Può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti;
- Tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti della Biblioteca senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- È corretto e collaborativo con il personale.

5.2 Tutela dei diritti degli utenti

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca Comunale di Fabbrico nella Carta dei Servizi.

Il reclamo, debitamente firmato e sottoscritto, indirizzato all'Amministrazione comunale e contenente generalità e indirizzo, deve essere presentato per iscritto (per posta, a mezzo fax o via posta elettronica certificata). Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni dall'arrivo al protocollo comunale e saranno, nel caso, avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

5.2.2 Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è riconoscibile tramite targa apposta presso la postazione di lavoro.

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a Biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dal Regolamento dovrà essere dapprima richiamato ed in caso di reiterata inosservanza allontanato dal personale in servizio, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile di Settore. Avverso tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Responsabile di Settore.

L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla Biblioteca potrà, con ordinanza del Sindaco, essere interdetto definitivamente dall'accesso alla Biblioteca Comunale.

La Biblioteca di Fabbrico si fa carico di verificare la qualità dei servizi erogati e di comunicare i risultati attraverso l'aggiornamento annuale di una locandina esposta in sede, contenente i dati relativi a prestiti e presenze dell'anno in corso e di quello precedente. Inoltre, annualmente, la Biblioteca produrrà report diffusi per mezzo dei consueti canali di informazione

locale e sul sito internet del Comune e della biblioteca, relativi a indicatori e parametri di misurazione dei servizi erogati.

Gli indicatori considerati saranno:

- **Indice di impatto:** definisce la percentuale degli iscritti attivi (cioè tutti coloro che nell'anno preso in esame hanno effettuato almeno un prestito) sul totale della popolazione.
Calcolo: $\frac{\text{iscritti (attivi)}}{\text{popolazione}} \times 100$
- **Indice di prestito:** rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione.
Calcolo: $\frac{\text{prestiti}}{\text{popolazione}}$
- **Indice di frequentazione:** rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca rapportato alla popolazione.
Calcolo: $\frac{\text{visite}}{\text{popolazione}}$