



COMUNE DI BAGNOLO IN PIANO
Provincia di Reggio Emilia

CENTRO CULTURALE "CA' ROSSA"



BIBLIOTECA COMUNALE
"Gian Battista Rasori"

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con deliberazione del C.C. n. 8 DEL 31.03.2015

STRUTTURA E CONTENUTO DELLA CARTA

- 1. Premessa** pag. 3
 - 1.1 Cos'è e perché una Carta dei Servizi
 - 1.2 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. 9
 - 4.1 Servizio di lettura e consultazione
 - 4.2 Cataloghi
 - 4.3 Patrimonio librario moderno
 - 4.3.1 Sezione Adulti
 - 4.3.2 Sezione Ragazzi
 - 4.3.3 Sezione di Conservazione (Magazzino)
 - 4.3.4 Emeroteca
 - 4.4 Servizi Telematici e Multimediali
 - 4.4.1 Cd-Rom e collegamenti Internet
 - 4.5 Servizi di Prestito
 - 4.5.1 Servizio di prestito a domicilio
 - 4.5.2 Servizio di prestito interbibliotecario
 - 4.6 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica
 - 4.7 Promozione e Attività Culturali, Valorizzazione e Ricerca
 - 4.7.1 Promozione della Lettura
 - 4.8 Donazioni

- 5. Informazione e partecipazione** pag. 14
 - 5.1 Diritti e doveri
 - 5.2 Tutela dei diritti degli utenti
 - 5.2.1 Reclami
 - 5.2.2 Rapporto con gli utenti

- 6. I Risultati, gli obiettivi e le tariffe della biblioteca** pag. 16
 - 6.1 Tariffe

- 7. Appendice: norme per l'accesso a Internet** pag. 17

- Allegato 1 Modulo di iscrizione alla Biblioteca Comunale** pag. 19

- Allegato 2 Modulo di iscrizione alla Biblioteca Comunale per minori di 18 anni** pag. 20

1. PREMESSA

Comune di Bagnolo in Piano		
Indirizzo della Biblioteca: Via Repubblica, 14 – c/o Centro Culturale “Ca’Rossa”		
Denominazione della Biblioteca: Biblioteca Comunale “Gian Battista Rasori”		
Telefono e Fax Biblioteca	Tel. 0522 951948	Fax. 0522 958928
Telefono e Fax Comune	Tel. 0522 957411	Fax. 0522 951037
Sito web Comune (con link alla Biblioteca)	ww.comune.bagnolo.re.it	
Posta elettronica biblioteca	biblioteca@comune.bagnolo.re.it	
PEC Comune	bagnolo@cert.provincia.re.it	

ORARIO

L'orario d'apertura al pubblico varia nel corso dell'anno. Da metà settembre a metà giugno è in vigore l'orario invernale; mentre da metà giugno a metà settembre entra in vigore l'orario estivo. Detti orari sono consultabili sul sito web del Comune di Bagnolo in Piano, alla voce Centro Culturale Ca' Rossa.

Nel corso dell'anno scolastico, la biblioteca è aperta al mattino, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30, previa prenotazione, per gli incontri con le Sezioni dei Nidi e delle Scuole Materne e con le classi delle scuole dell'obbligo.

1.1 Cos'è e perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio e i Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 18/2000, descrive le modalità di erogazione dei servizi, allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra la biblioteca comunale ed 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 Bagnolo in Piano definisce e rende noti agli utenti i “principi fondamentali” ai quali ispira la propria 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 monitorare 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 la metodologia con la quale si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

1.2 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 alle informazioni, ai documenti, alla cultura, 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

La **biblioteca pubblica** è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce nella forma, tra quelle previste dalle leggi vigenti, che più si confà 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, residenza, 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 si impegna ad agire 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 ed una ripresa tempestiva dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura, che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita.

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche, per renderla accessibile a tutti.

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 ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La pluralità dei servizi culturali, in una determinata 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. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei Servizi sia pienamente rispettata.

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

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

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 pubblica.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati all'utenza).

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

La misurazione e la verifica dei risultati sono costantemente attuate e portate a conoscenza del pubblico.

Gli standard professionali di servizio sono rispettati, o comunque perseguiti.

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.

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sede

La Biblioteca Gian Battista Rasori fa parte del Centro Culturale Comunale "Ca' Rossa", così chiamato dal nome del complesso architettonico situato in Via Repubblica, a pochi passi dalla centrale Piazza Garibaldi e composto da tre fabbricati: la Casa Padronale (Ca' Rossa), il Fienile-Stalla ed il Caseificio, così denominati in base al loro antico uso. Il complesso, per il suo valore storico e tipologico, è sottoposto al vincolo della Soprintendenza ai Beni Ambientali e Architettonici.

Le notizie storiche individuano il complesso "Ca' Rossa" come facente parte di un antico fondo agricolo donato nel 1609 (come ricordano due epigrafi che si trovano nella Casa Padronale) dalla nobile famiglia Scaioli all'Istituto delle Esposte, figurando quindi nel Sec. XVIII all'Opera Pia dell'Albergo Orfani e Mendicanti di Reggio Emilia. Esempio pressoché unico di architettura rurale posta nel centro abitato, risulta essere di particolare interesse per la storia che ci tramanda e per le apprezzabili architetture che lo compongono.

Il complesso è stato interamente ristrutturato in tre diversi momenti, corrispondenti ai tre diversi edifici, dal 1997 al 2003.

Mentre il Fienile-Stalla ospita un ristorante, **la Casa Padronale e il vecchio Caseificio ospitano il Centro Culturale "Ca' Rossa", inaugurato il 7 settembre 2003.**

In particolare all'interno della Casa Padronale ha sede la Biblioteca Comunale, mentre nel vecchio Caseificio si trovano l'Informagiovani e il Centro Giovani.

Il 6 settembre 2014 la Biblioteca è stata intitolata all'ex Sindaco Gian Battista Rasori.

La Biblioteca Comunale è collocata su tre piani. L'accesso dal Piano Terra al Primo Piano è servito, oltre che dalle scale, da un ascensore-montacarichi riservato alle persone disabili o con problemi di deambulazione.

Al Piano Terra, composto da 4 sale comunicanti, si trovano:

- l'ingresso – reception
- l'emeroteca
- la sezione multimediale (con 2 postazioni), per la consultazione di Internet, oltre che del catalogo della biblioteca di Bagnolo in Piano e del catalogo del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia
- la sezione prescolare (0-6 anni)
- la sezione dei libri di informatica
- la sezione delle enciclopedie generali
- la sezione dei dizionari linguistici
- la sezione di geografia, particolarmente ricca di guide turistiche
- i bagni per il pubblico (compreso quello per portatori di handicap).

Su una parete di una delle sale al piano terra sono state collocate le due epigrafi che testimoniano la donazione del Fondo Agricolo "Ca' Rossa", avvenuta nel 1609, da parte della nobile famiglia Scaioli, all'Istituto delle Esposte.

Sempre al Piano Terra, è presente una sala multifunzione che viene utilizzata per la sezione di Conservazione (Magazzino, non accessibile direttamente al pubblico) e per iniziative culturali (letture, incontri, mostre, ecc...).

Al Primo Piano (il piano nobile dell'edificio), composto da 5 ampie sale comunicanti, si trovano:

- la sezione di narrativa adulti (con una piccola raccolta di libri in lingua originale). Nella stessa sala si trova altresì un plastico che riproduce l'antico Castello di Bagnolo, esistente all'epoca della "Contea di Novellara e Bagnolo" e distrutto da un incendio nel 1702, ad opera dei francesi, di cui attualmente resta solamente il torrione di nord-est, comunemente chiamato "Torrazzo" e assunto a simbolo del paese. Il plastico opera del Sig. Ermanno Landi è stato donato, dallo stesso, alla Biblioteca Comunale, in occasione della sua inaugurazione
- la sezione di saggistica adulti (ad esclusione delle sezioni di informatica, enciclopedie generali, dizionari linguistici e geografia collocate al Piano Terra). In questa sala sono collocati un quadro ed una scultura dell'Artista bagnolese Sergio Lusetti (scomparso nel 2008), gentilmente concessi dalla famiglia.
- la sezione di narrativa ragazzi (con una piccola raccolta di libri in lingua originale)
- la sezione di multiculturalità ragazzi
- la sezione di saggistica ragazzi (compresi i fumetti).

Le due sale che ospitano le sezioni di narrativa ragazzi (in italiano ed in lingua originale), di multiculturalità ragazzi e di saggistica ragazzi sono dedicate a Francesca Iotti, studentessa bagnolese assidua

frequentatrice della biblioteca, purtroppo scomparsa prematuramente nel 2002, la cui famiglia, sostenuta da un gruppo di amici, ha voluto donare alla Biblioteca Comunale, in occasione della inaugurazione della nuova sede, tre stupendi e preziosi quadri, opera del pittore Emilio Tadini. I loro colori vivaci rallegrano le sale e ricordano, a chi l'aveva conosciuta, il carattere solare di Francesca.

Al Secondo Piano, normalmente non utilizzato dal pubblico, si trovano:

- l'ufficio del Responsabile del Settore Servizi alla Persona e alla Famiglia
- l'ufficio della Bibliotecaria
- un piccolo ufficio che attualmente ospita i materiali di cancelleria
- una sala utilizzata come archivio e, all'occorrenza, come sala riunioni interne
- il bagno riservato al personale.

Vi sono inoltre un sottotetto, al momento non utilizzato ed altri locali di servizio non accessibili al pubblico.

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario Comunale è costituito da: materiale librario moderno non specialistico, periodici locali, cd-rom, dvd, e-reader per lettura di e-book in sede e prestito all'utente e tablet da visionare solo in sede, riservati ai maggiorenni.

Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati, per far parte delle raccolte, devono essere assunti in carico nel Catalogo Locale Cronologico d'Entrata on-line. Ad ogni pezzo è assegnato un distinto numero di inventario, in cui risulti la data d'accessione, la provenienza, il prezzo, la collocazione.

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", dagli aggiornamenti indicati dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma e dalle norme del Sistema Bibliotecario Nazionale;
- Soggettario per i Cataloghi delle Biblioteche Italiane e successivi aggiornamenti, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- Dewey Decimal Classification nella traduzione italiana, tratta dalle edizioni aggiornate a cura della Decimal Classification Editorial Policy Committee (Forest Press – Lake Placid Education Foundation);
- International Standard Bibliographic Description (ISBD nelle diverse edizioni per monografie e "non book material", edizioni italiane a cura dell'ICCU, tratte dalle edizioni dell'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

La Biblioteca Comunale di Bagnolo in Piano è dotata di un programma di gestione dei dati e dei materiali, in stretta collaborazione con l'Ufficio Biblioteche della Provincia di Reggio Emilia.

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, materiale multimediale e altro materiale documentario, 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 sono organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale.

L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari, nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

Richieste di acquisto degli utenti

Gli utenti possono segnalare, per l'acquisto, titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale della biblioteca oppure on-line, utilizzando la propria tessera e compilando un apposito modulo. Le richieste vengono inserite negli elenchi degli acquisiti. 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.

3.3 Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, ispirato 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.

Il responsabile del Settore e le altre figure professionali addette alla biblioteca, secondo i compiti ed i profili loro assegnati, hanno tra i loro compiti principali:

- esercitare funzioni tecniche ed organizzative, necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- curare l'organizzazione delle attività di promozione;
- elaborare periodicamente una relazione tecnico-statistica sul funzionamento della biblioteca;
- provvedere all'acquisto, al trattamento scientifico, alla cura e conservazione delle opere a stampa, dei documenti in altri formati e di altri strumenti informativi, all'abbonamento a riviste e periodici;
- 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 e prestito a domicilio, oltre che prestito interbibliotecario tra biblioteche;
- 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 innovativi;
- proporre all'approvazione della Giunta Municipale lo scarto del materiale documentario obsoleto, deteriorato o inutilizzato dagli utenti e/o la possibilità di distribuirlo in vendita a prezzi simbolici;
- la gestione dei servizi di prestito;
- la gestione, il trattamento e la conservazione dei documenti;
- il raggiungimento degli obiettivi e degli standard prefissati;
- la gestione amministrativa dei servizi.

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard fissati dai competenti organismi nazionali – Associazione Italiana Biblioteche (AIB) – e internazionali – International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) – nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal funzionario responsabile del settore.

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

Il servizio si avvale anche di personale volontario, regolarmente iscritto all'Albo Comunale del Volontariato, e di personale inserito nell'ambito dei progetti di Volontariato Civile.

3.4 La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca del Comune di Bagnolo in Piano partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia. Attraverso una Convenzione, il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia, centro servizi del Sistema Bibliotecario, i seguenti servizi:

1. Catalogazione centralizzata;
2. Assistenza informatica sui programmi di gestione, sull'aggiornamento del sito web provinciale (sezione dedicata alla Biblioteca di Bagnolo);
3. Formazione collettiva e individuale all'uso degli strumenti informatici;
4. Reference service;
5. Aggiornamento professionale;
6. Promozione e coordinamento del Sistema Bibliotecario Provinciale;
7. Prestito Interbibliotecario;
8. MediaLibraryOnLine (MLOL): progetto di Biblioteca Virtuale che consente agli utenti la consultazione di banche dati e l'impegno di acquisto cooperativo di risorse digitali.

4. PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

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”, perciò direttamente accessibili da parte dell’utenza. Esiste inoltre una “**Sezione di Conservazione**” (Magazzino) non accessibile al pubblico, i cui documenti sono comunque immediatamente prestabili.

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 di libri e di periodici e, compatibilmente con le risorse disponibili, sviluppa un’attenta politica di acquisizione dei materiali audiovisivi e multimediali.

4.2 Cataloghi

Nella Biblioteca di Bagnolo in Piano il catalogo corrente è consultabile on line, tramite 3 postazioni informatizzate (una al Piano Terra e due al Primo Piano), a disposizione del pubblico. Inoltre è possibile una consultazione del catalogo tramite accesso al sito web del Comune di Bagnolo in Piano (www.comune.bagnolo.re.it), cliccando sull’icona del “Centro Culturale Ca’ Rossa”.

Il catalogo on-line consente l’accesso ai libri di tutta la Provincia, selezionando la propria biblioteca, il numero di tessera e la password personale (da richiedere al Banco del Prestito).

Anche dal proprio computer di casa, si può accedere al catalogo e, conseguentemente, prenotare i libri che interessano, rinnovare il prestito, controllare e gestire in autonomia la propria tessera e attivare il prestito interbibliotecario (da altre biblioteche della Provincia).

Laddove l’utente incontrasse difficoltà nell’utilizzo del computer, può sempre rivolgere le proprie domande al personale della biblioteca, o richiederne l’aiuto.

4.3 Il Patrimonio librario moderno

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito a domicilio, tranne quelli di “sola consultazione” (enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore), che sono contrassegnati con un’etichetta con sigla SC.

4.3.1 Sezione Adulti

I volumi della Sezione Adulti sono così suddivisi:

- **Narrativa (romanzi e racconti) di Autori italiani e stranieri, in lingua italiana.**
Sono collocati tutti al Primo Piano della biblioteca e sono contrassegnati da un’etichetta con sigla N, seguita dalle prime tre lettere del cognome dell’Autore o del Titolo.
- **Narrativa in lingua originale** (alcuni di essi con il testo italiano a fronte)
Sono collocati tutti al Primo Piano della biblioteca e sono contrassegnati da un’etichetta con sigla NS, seguita dalle prime tre lettere del cognome dell’Autore o del Titolo.
- **Saggistica**
Sono collocati al Primo Piano, ad eccezione dei libri di Informatica, Enciclopedie Generali, Dizionari linguistici e Geografia, che si trovano al Piano Terra. Essi sono classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey (CDD) e contrassegnati da un’etichetta con la notazione numerica.

Nella Sezione Adulti esiste uno “scaffale delle novità”, collocato al Piano Terra, dove vengono esposti gli ultimi acquisti librari della biblioteca.

4.3.2 Sezione Ragazzi

I volumi della Sezione Ragazzi sono così suddivisi:

- **Sezione prescolare**
Collocati al Piano Terra della biblioteca, sono libri per bambini da 0 a 6 anni. Sono contrassegnati da un’etichetta con sigla RL3/6, seguita dalle prime tre lettere del cognome dell’Autore o del Titolo.
- **Narrativa per bambini e ragazzi**
Collocati al Primo Piano in una delle due sale dedicate a “Francesca Iotti”, sono suddivisi secondo due fasce d’età – 7/10 anni e 11/15 anni – e contrassegnati da un’etichetta rispettivamente con sigla RL7/10 ed RL11/15, seguita dalle prime tre lettere del cognome dell’Autore o del Titolo.

- **Narrativa in lingua originale**

Collocati al Primo Piano in una delle due sale dedicate a “Francesca Iotti”, sono volumi di narrativa ragazzi, esclusivamente in lingua originale francese o inglese (senza testo italiano a fronte), secondo diversi livelli di apprendimento, dai più facili per coloro che hanno appena iniziato lo studio della lingua ai più complessi rivolti soprattutto agli studenti della Scuola Media.

- **Sezione Multicultura**

Collocati al Primo Piano in una delle due sale dedicate a “Francesca Iotti”, sono libri di narrativa adatti a bambini e ragazzi che frequentano sia la Scuola Elementare che la Scuola Media, i cui argomenti riguardano paesi stranieri. Alcuni di essi sono in lingua originale (arabo, cinese, albanese, indiano, russo, filippino, senegalese e altre lingue ancora) con testo italiano a fronte, mentre altri sono solo in lingua italiana. Sono contrassegnati da un’etichetta con sigla RM, seguita dalle prime tre lettere del cognome dell’Autore o del Titolo.

Nella Sezione Ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, proporzionati però alle diverse esigenze di questa fascia d’età. La biblioteca collabora con le scuole pubbliche e private del territorio (Nidi – Materne – Elementare – Media Inferiore), al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i ragazzi.

Nella Sezione Ragazzi esiste uno “scaffale delle novità”, dove vengono esposti gli ultimi acquisti librari della biblioteca.

4.3.3 Sezione di Conservazione (Magazzino)

Per esigenze di spazio e per garantire un buon utilizzo del patrimonio librario, nel corso dell’anno i libri sono sottoposti ad uno sfoltimento, seguendo le regole biblioteconomiche già descritte per il patrimonio moderno. Si tratta di materiale poco utilizzato (obsoleto o in condizioni fisiche precarie), che viene in genere consultato per indagini storiche, per ragioni di studio o per riscoprire Autori di narrativa ormai poco conosciuti. I libri selezionati vengono posti nella Sezione di Conservazione (Magazzino). Essi sono reperibili attraverso la consultazione del catalogo e sono contrassegnati dalla lettera M. Su richiesta dell’utente, i libri possono essere consultati e prestati. Essi sono riposti in scaffali non direttamente accessibili al pubblico, collocati al Piano Terra della biblioteca.

4.3.4 Emeroteca

L’Emeroteca, collocata al Piano Terra della biblioteca, è costituita da periodici donati, di varia natura ed argomento (dal turismo, alla musica, alla psicologia, al territorio), nonché da periodici locali. Di questi materiali è consentita la **sola consultazione** in sede.

4.4 Servizi Telematici e Multimediali

4.4.1 Collegamenti Internet e Rete Wireless

La Biblioteca Comunale di Bagnolo in Piano dispone di una Sezione Multimediale, collocata al Piano Terra, dotata di n. 3 postazioni per il collegamento alla Rete Internet.

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 Comunale si impegna a fornire un servizio di orientamento per un corretto e migliore utilizzo della rete Internet, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete.

La Biblioteca Comunale di Bagnolo in Piano fornisce gratuitamente l’accesso ad Internet, su prenotazione.

Non è consentita la consultazione di Cd-Rom di proprietà personale degli utenti.

Il servizio di connessione ad Internet è disponibile per tutti gli iscritti alla biblioteca, previa sottoscrizione dell’apposito modulo di responsabilità, in relazione anche alle norme sul copyright e sulla privacy.

Gli utenti minorenni possono accedere ad Internet, secondo le norme descritte in appendice alla Carta dei servizi.

Per richiedere il collegamento è necessario rivolgersi al Banco del Prestito. E’ possibile prenotare il collegamento anche telefonicamente. Ogni sessione di consultazione di Internet non può avere una durata superiore a 1 ora. Per l’utilizzo degli strumenti presenti in questa Sezione è prevista l’assistenza del personale della biblioteca, compatibilmente con le esigenze di servizio. Per la stampa di documenti è necessario rivolgersi al personale. Questo servizio è a pagamento.

Attraverso **LA RETE WI-FI**, presente in Biblioteca e al Centro Giovani, gli utenti possono navigare in Internet con il proprio portatile, tablet o smartphone. Le istruzioni per navigare wireless sono consultabili sulla rete Lepida, attraverso FedERa e l'access point WispER.

WispER è un punto di accesso gratuito ad Internet fornito da LepidaSpA secondo le linee identificate dal Progetto WiFed del Piano Telematico della Regione Emilia-Romagna. Per connettersi alla rete Lepida è sufficiente seguire le istruzioni descritte nell'apposito file pubblicato nella pagina on-line della Biblioteca di Bagnolo in Piano, o chiederle in visione in forma cartacea al Banco del prestito. Per navigare attraverso il punto di accesso WispER l'utente deve disporre di un dispositivo con accesso Wi-Fi e credenziali di autenticazione.

4.4.2 MediaLibrary – E-reader - Tablet

Sono a disposizione degli utenti i seguenti strumenti informatici e digitali:

Media Library On Line

Portale multimediale, situato sul catalogo provinciale delle biblioteche, che mette a disposizione degli utenti, gratuitamente, risorse libere e a pagamento (quotidiani nazionali e stranieri, un ricco catalogo di audiolibri ed e-book, dischi di musica classica e jazz, classici del cinema e tanto altro).

E-readers

Lettori di libri elettronici (e-books), a disposizione gratuitamente degli utenti maggiorenni della Biblioteca di Bagnolo e prestabili.

Tablet

Computer portatili che, grazie alla presenza di uno o più digitalizzatori permettono all'utente di interfacciarsi con il sistema direttamente sullo schermo, mediante una penna o le dita. Il tablet PC è di fatto un normale Personal Computer portatile con capacità di input diverse. Essi sono a disposizione degli utenti maggiorenni per il solo utilizzo in sede.

Che cos'è un e-book?

È un libro (book) elettronico (e-), cioè un libro che si può acquistare (o scaricare) e leggere tramite strumenti come gli e-readers (o lettori), computer, smartphone o tablet. **Vantaggi dell'e-book**

Gli e-books non occupano spazio sugli scaffali o in casa; per produrli non serve carta; la loro produzione e distribuzione è a costi contenuti; sono disponibili all'istante in tutto il mondo e non si esauriscono mai.

4.5 Servizi di Prestito

4.5.1 Servizio di prestito a domicilio

Per poter prendere a prestito i materiali della biblioteca disponibili è necessario iscriversi al servizio.

L'iscrizione avviene su richiesta dell'utente e dietro presentazione di un documento di identità personale, compilando un modulo fornito dalla biblioteca. Gli iscritti ricevono una tessera personale, da esibire ogniqualvolta intendano avere in prestito a domicilio libri, documenti e supporti informatici della biblioteca. Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca Comunale di Bagnolo in Piano, 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 e/o materiali ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e restituiti integri in tutte le loro parti (compresi eventuali confezioni o allegati); non possono altresì essere rovinati o danneggiati. In modo particolare:

- i libri e gli altri materiali cartacei non possono essere sottolineati, macchiati o strappati;
- i cd-rom/dvd inseriti nei libri di proprietà della biblioteca non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore;
- gli e-readers devono essere conservati nella propria custodia e non esposti a fonti di calore.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituirlo con documento e/o materiale identico o equivalente a quello smarrito e/o danneggiato, secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

Modalità di prestito dei libri

Il prestito dei libri disponibili è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi a prestito al massimo **10 volumi**, per un periodo massimo di **30 giorni**. Il prestito può essere prorogato per una sola volta, per un altro mese, con richiesta al Banco del Prestito, telefonica o tramite Internet.

Un libro già in prestito può essere prenotato. La biblioteca si impegna ad avvertire l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento prestato, che dovrà essere ritirato dall'utente, entro 10 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 40 giorni dalla scadenza. Se le opere sollecitate non vengono riconsegnate, dopo 10 giorni viene inviato un secondo sollecito. Se dopo questo secondo sollecito le opere non vengono ancora restituite, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito sino alla loro riconsegna.

Modalità di prestito degli e-readers

Il prestito degli e-readers è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati. Può essere preso a prestito al massimo **1 reader**, per un periodo massimo di **30 giorni**. Il prestito, di norma, non può essere prorogato.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene, telefonicamente, entro 10 giorni dalla scadenza. Se dopo il secondo sollecito l'e-reader non viene restituito, l'utente viene sospeso da tutti i servizi della biblioteca sino alla sua riconsegna.

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

Sono vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le normative vigenti.

Gli utenti possono segnalare, per l'acquisto, titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale o compilando un apposito modulo, disponibile al Banco del Prestito o, preferibilmente, sul catalogo on-line tramite la propria tessera. Le richieste vengono inserite negli elenchi degli acquisiti.

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.

4.5.2 Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca fornisce un servizio di Prestito Interbibliotecario Provinciale ai propri utenti, regolarmente iscritti al servizio di prestito. Esso avviene mediante furgone, una volta nel corso della settimana.

Si tratta di un servizio che consente all'utente di accedere all'intero patrimonio delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale. Nel caso non si trovino i libri presso la Biblioteca di Bagnolo in Piano, è possibile contare sul catalogo di **700.000 volumi** delle altre **46 Biblioteche** che fanno parte del **Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia**.

Con la tessera di iscrizione, si ha libero accesso al prestito di tutte le altre Biblioteche del Sistema, attenendosi al Regolamento in vigore in ciascuna di esse. Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio. Lo stesso utente deve attivarsi per ritirare il documento richiesto presso la propria biblioteca.

Possono essere richiesti contemporaneamente, attraverso il prestito interbibliotecario, un massimo di **4 volumi**, per un tempo massimo di **30 giorni** ciascuno. Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti attraverso il prestito interbibliotecario è di norma 8 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dalla Provincia di Reggio Emilia, gestore del servizio.

4.6 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

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

Per effettuare questo servizio, la biblioteca si dota, nell'ambito delle sue disponibilità finanziarie e delle sue caratteristiche di servizio di base, dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, attraverso un collegamento remoto.

I cataloghi automatizzati, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono accessibili, da parte degli utenti direttamente

L'assistenza nelle ricerche può essere richiesta ai bibliotecari al Banco del Prestito. Salvo particolari esigenze di servizio, tale assistenza viene data al momento della richiesta; richieste di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente.

La Biblioteca di Bagnolo in Piano permette agli utenti l'accesso ai servizi di Informazione, sia attraverso la consulenza del personale, che mediante l'uso diretto da parte dell'utente degli strumenti di ricerca.

Il Servizio di Informazione bibliografica funziona presso la Biblioteca Comunale durante gli orari di apertura, oppure da casa propria, in qualsiasi momento, accedendo al Catalogo provinciale delle biblioteche.

In biblioteca, è possibile ottenere la stampa delle ricerche effettuate, con pagamento di un rimborso spese.

Possono essere altresì organizzati Servizi di Informazione in campi specifici, per esempio in appoggio ad attività didattiche organizzate dalle scuole. Questo servizio di "reference" specialistico potrà essere attuato dal personale della biblioteca, purché, in base agli impegni del momento e alla complessità ed estensione della richiesta, non pregiudichi il normale svolgimento del servizio.

4.7 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.

4.7.1 Promozione della Lettura

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

La Biblioteca Comunale di Bagnolo in Piano presta particolare attenzione alla collaborazione con tutte le scuole presenti sul territorio (Nidi, Scuole dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado), realizzando con esse progetti che abbiano come finalità la diffusione della lettura tra i bambini e i ragazzi e la frequentazione della biblioteca.

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

4.8 Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte sono accettati e incoraggiati dalla biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione. I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali o alla vendita tramite la bancarella.

L'utente è tenuto, all'atto della donazione, a compilare e firmare un modulo di liberatoria.

Proposte di donazioni consistenti (superiori ai 20 volumi) vengono valutate se il donatore fornisce lista dei titoli proposti in dono.

5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La biblioteca può effettuare, laddove se ne ravvisi l'esigenza, indagini presso la propria utenza, per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei servizi erogati ed, in generale, sulla qualità del servizio fornito. Gli utenti possono presentare suggerimenti e richieste per gli acquisti, utilizzando l'apposita modulistica cartacea e on-line sul catalogo con la propria tessera.

5.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

L'Amministrazione Locale:

- finanzia adeguatamente la biblioteca, dotandola di locali, di personale e di risorse, secondo le esigenze della comunità da servire e compatibilmente con la 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 cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione;
- risponde con cortesia alle richieste telefoniche, presentandosi con il proprio nome e la qualifica professionale.

L'Utente:

- rispetta il Regolamento e le disposizioni della biblioteca, le scadenze, paga le tariffe stabilite a rimborso spese;
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispetta il divieto di fare segni, strappare o scrivere sui libri, sui periodici e su tutta la documentazione della biblioteca, sia in consultazione che 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 cortese, corretto e collaborativo con il personale.

Come si vede, i doveri dell'Amministrazione Locale 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

5.2.1 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 (reclami verbali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto).

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni dall'arrivo al Protocollo Comunale.

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, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

5.2.2 Rapporto con gli utenti

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

Il 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 gli arredi e gli strumenti della biblioteca.

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

I lavoratori assegnati alla Biblioteca Comunale possono essere affiancati da personale volontario, anche mediante forme di convenzione o accreditamento presso il Servizio Civile Nazionale.

6. I RISULTATI, GLI OBIETTIVI E LE TARIFFE DELLA BIBLIOTECA

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

Per questo motivo la Biblioteca di Bagnolo in Piano si fa carico di verificare la qualità dei servizi erogati.

La qualità della biblioteca si basa sul fatto che deve essere facilmente raggiungibile; deve avere spazi per leggere, studiare e consultare i documenti di cui essa dispone; deve avere orari di apertura adeguati alle diverse esigenze degli utenti che studiano o lavorano; deve avere un patrimonio ricco e aggiornato e una varietà di strumenti a disposizione; la consultazione dei documenti ed 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. Ogni trimestre vengono aggiornate le tabelle per gli indicatori più significativi. Annualmente viene elaborata una tabella generale degli indicatori e dei dati di misurazione dei servizi.

6.1 Tariffe per rimborso spese

Le tariffe a rimborso spese non rappresentano il frutto di una riflessione comune delle 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 dell'Amministrazione Comunale formulare un prospetto, su indicazioni dell'Ufficio Biblioteche Provinciale.

Le tariffe vengono approvate ogni anno con atto deliberativo della Giunta Comunale e sono consultabili sul sito web del Comune, nella sezione "Servizi on line", alla voce "Tariffe".

7. APPENDICE: Norme per l'accesso a Internet

1. Obiettivi del servizio

Il servizio Internet consente 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. Il servizio Internet deve essere utilizzato presso le istituzioni comunali dotate di postazioni riservate al pubblico (come la Biblioteca e il Centro Giovani), in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali delle istituzioni stesse. Un servizio di orientamento per un corretto e migliore utilizzo della rete Internet deve essere garantito dagli operatori in servizio presso le istituzioni comunali, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete.

2. Modalità di accesso al servizio

Per poter usufruire del servizio Internet è necessario essere iscritti alla Biblioteca Comunale, compilando **l'apposito modulo di iscrizione** (allegato alla presente Carta dei Servizi).

L'accesso al servizio avviene, su prenotazione delle postazioni disponibili e durante gli orari di apertura al pubblico della Biblioteca. Le prenotazioni potranno essere effettuate rivolgendosi agli operatori, oppure telefonando alla Biblioteca.

Ciascun utente può prenotare 1 ora al giorno. Se l'utente non si presenta entro 15 minuti dall'orario stabilito all'atto della prenotazione, la postazione viene considerata libera e ceduta a chi ne farà richiesta. E' inoltre richiesto di disdire la prenotazione, in caso di impossibilità a presentarsi. E consentita sul momento, senza prenotazione, la consultazione di una postazione Internet, nel caso essa risulti libera.

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

Ad ogni sessione, l'utente dovrà firmare l'apposito registro, che documenta il giorno, l'ora, i dati personali e l'assunzione delle responsabilità che derivano dal collegamento ad Internet.

3. Utenti minorenni

Gli utenti minorenni possono accedere al servizio previa sottoscrizione da parte di un genitore, o di chi ne fa le veci, dell'apposito modulo di iscrizione alla Biblioteca Comunale (allegato alla presente Carta dei Servizi). Con tale autorizzazione i genitori sollevano l'amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni.

4. Servizi disponibili

Sono disponibili per gli utenti i seguenti servizi:

- Consultazione;
- Stampe;
- Posta elettronica presso fornitori di free e-mail;
- Partecipazione a conferenze telematiche (newsgroup);
- Utilizzo di dispositivo USB (chiavetta).

Tutti gli altri servizi si intendono esclusi.

5. Norme di comportamento e responsabilità degli utenti

Ad ogni singolo utente del servizio Internet viene richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete (Netiquette), delle quali occorre prendere visione all'atto della prenotazione.

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

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 cercare di conseguire accesso non autorizzato alle risorse connesse alla rete;

- alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer delle istituzioni comunali presso cui si trovano le postazioni al pubblico;
- violare la riservatezza di altri utenti;
- provocare trasferimenti non autorizzati di informazioni.

La responsabilità delle operazioni eseguite, attraverso la consultazione Internet, è strettamente personale. E' pertanto vietato l'utilizzo da parte di terzi.

6. Assistenza del personale

Gli operatori delle istituzioni, dotate di postazioni Internet riservate al pubblico, garantiscono a tutti gli utenti l'assistenza di base per l'attivazione della connessione Internet, compatibilmente con le altre esigenze del servizio.

7. Rimborso spese per l'utilizzo del servizio

La connessione ad Internet è gratuita.

Gli utenti rimborsano il solo costo delle eventuali stampe, secondo tariffe stabilite, annualmente, con deliberazione della Giunta Comunale e consultabili sul sito web del Comune, nella sezione "Servizi on line", alla voce "Tariffe".

8. Sanzioni

La Biblioteca Comunale non è responsabile dell'eventuale uso illecito che l'utente potrà fare, sia del servizio Internet, che delle informazioni reperite o fornite attraverso il servizio stesso. Non è altresì responsabile degli eventuali danni che l'utente potrebbe causare a terzi, con l'uso illecito del servizio. Il Comune di Bagnolo in Piano si riserva di procedere ad azione di rivalsa, nei confronti di chiunque, per eventuali danni o illeciti causati a terzi.

Chiunque provochi danni all'hardware o al software utilizzato sarà chiamato a rifondere i danni causati.

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse nel presente Regolamento autorizzano gli operatori ad interrompere la sessione prenotata e a sospendere l'utente dall'accesso al servizio.



MODULO D'ISCRIZIONE Biblioteca Comunale



Scrivere in stampatello ed in modo leggibile

COGNOME **NOME**

Data di nascita Luogo di nascita

Sesso: F M Codice fiscale

Tipo di documento: Carta d'identità Passaporto Patente Perm.

Soggiorno

N° documento: rilasciato da

Scadenza

Nazionalità Cittadinanza

Residenza

Via n° CAP

Comune Prov.....

Domicilio (se diverso dalla residenza)

Via n°

CAP Comune..... Prov.....

Recapiti telefonici e posta elettronica

Telefono fisso Cellulare

E-mail

Titolo di studio

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma
- Laurea

Professione

- Studente
- Impiegato, dirigente, insegnante
- Lavoratore in proprio (artigiano, commerciante, ecc.)
- Imprenditore e libero professionista
- Altri lavoratori dipendenti (operaio, commesso, ecc.)
- Casalinga
- Pensionato/a
- Non attivo
- Altro.....

- Voglio accedere al SERVIZIO INTERNET avendo preso visione del Regolamento
- Voglio iscrivermi alla MAILING LIST DELLA BIBLIOTECA per conoscere via mail le iniziative, e per questo ho indicato il mio indirizzo e-mail nel campo richiesto sopra
- Voglio iscrivermi a MEDIALIBRARY (ho indicato il mio indirizzo e-mail nel campo richiesto sopra)

Si consente il trattamento dei dati anagrafici per gli scopi istituzionali dell'Ente, nel rispetto del Decreto Legislativo n. 196/2003.
L'utente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente le modifiche ai dati anagrafici sopra riportati.

Bagnolo in Piano, lì

Firma



MODULO D'ISCRIZIONE Biblioteca Comunale per MINORI DI 18 ANNI



Scrivere in stampatello ed in modo leggibile

DATI DEL GENITORE

COGNOME NOME.....

Tipo di documento: Carta d'identità Passaporto Patente Perm.

Soggiorno

N° documento: rilasciato da

Scadenza Nazionalità Cittadinanza

RICHIEDO L'ISCRIZIONE DI MIO/A FIGLIO/A:

COGNOME NOME.....

Data di nascita Luogo di nascita

Sesso: F M Codice

fiscale

Documento del minore

Tipo di documento: Carta d'identità Passaporto Perm. Soggiorno

N° documento: rilasciato da

Scadenza Nazionalità Cittadinanza

Residenza

Via n° CAP

Comune Prov.....

Domicilio (se diverso dalla residenza)

Via n°.....

CAP Comune..... Prov.....

Recapiti telefonici

Telefono fisso Cellulare

Titolo di studio del minore

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma

Professione del minore

- Studente
- Altro.....

Autorizzo mio/a figlio/a ad accedere al SERVIZIO INTERNET avendo preso visione del Regolamento

Si consente il trattamento dei dati anagrafici per gli scopi istituzionali dell'Ente, nel rispetto del Decreto Legislativo n. 196/2003. L'utente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente le modifiche ai dati anagrafici sopra riportati.

Bagnolo in Piano, li

Firma