



CARTA DEI SERVIZI



LA STRUTTURA E IL CONTENUTO DELLA CARTA

1. PREMESSA pag. 1

Cos'è e perché una Carta dei servizi
Riferimenti normativi
I principi fondamentali definitori della Biblioteca pubblica

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO pag. 2

3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO pag. 3

Orario di apertura
Sede
Spazi e sezioni
Raccolte documentarie
Sezioni speciali
Costruzione delle raccolte
Donazioni
Conservazione, revisione e scarto delle raccolte
Risorse umane
Risorse economiche e strumentali
Cooperazione interbibliotecaria

4. PRINCIPALI SERVIZI EROGATI pag. 8

Iscrizione
Servizio di lettura e consultazione
Servizio di prestito
Servizio di prestito interbibliotecario
Servizio di consulenza e informazione bibliografica
Catalogo
Servizi telematici e multimediali
Emilib, la biblioteca digitale
Servizio di riproduzione
Promozione e attività culturali, di valorizzazione e di ricerca
Gadget

5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE pag. 11

Diritti e doveri
Comunicazione
Tutela dei diritti degli utenti
Forme di partecipazione degli utenti
Rapporto con gli utenti
Norme transitorie

DENOMINAZIONE E CONTATTI

Biblioteca Comunale Pablo Neruda

Via R. Morandi, 9 - 42020 Albinea (RE)

Tel.: 0522 590262

e-mail: biblioteca@comune.rubiera.re.it

sito internet: <https://biblioteche.provincia.re.it/biblioteche/biblioteca-comunale-di-albinea/>

pagina Facebook: <https://www.facebook.com/biblioalbinea>

pagina Instagram: <https://www.instagram.com/bibliotecanerudaalbinea/>

1 – PREMESSA

COS'È E PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

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

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEFINITORI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

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

La biblioteca è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo

contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce in quella, tra le forme previste dalle leggi, che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che le legislazioni nazionale e regionale stabiliscono in materia. La biblioteca si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento (fiscalità generale o specifica, pagamento dei servizi) sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

2 – PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

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

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di imparzialità, continuità e regolarità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

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

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

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

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

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

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

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

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

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

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

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

Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

3 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ORARIO DI APERTURA

La biblioteca effettua un orario di apertura settimanale ampio, in grado di rispondere alle diverse esigenze dei cittadini.

Orario invernale (totale ore di apertura: 44)

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9 - 13	15 - 19
Martedì	9 - 13	15 - 19
Mercoledì	9 - 13	15 - 19
Giovedì	9 - 13	15 - 19
Venerdì	9 - 13	15 - 19
Sabato	9 - 13	
Domenica		

Orario estivo (totale ore di apertura: 34)

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9 - 13	
Martedì	9 - 13	15 - 19
Mercoledì	9 - 13	
Giovedì	9 - 13	15 - 19
Venerdì	9 - 13	21 - 23
Sabato	9 - 13	
Domenica		

La biblioteca è chiusa il 24 novembre, in occasione della festività di San Prospero, patrono di Albinea.

Possono inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi distribuiti all'interno della struttura, pubblicati sul proprio sito web e sulle pagine social della biblioteca e del Comune, inviati tramite newsletter.

SEDE

La biblioteca, intitolata a Pablo Neruda, è situata nel centro di Albinea ed ha una localizzazione facilmente raggiungibile. L'attuale sede è stata inaugurata nel 2009, collegando una nuova ala all'edificio storico in cui era collocato l'asilo comunale. Nel 2021 sono stati collegati internamente gli spazi al secondo piano dell'edificio storico ed è stata aperta una terrazza nell'ala nuova.

La sede è circondata da un ampio parco (parco dei Frassini "Margherita Hack") ed è articolata in un piano terra, un primo piano e un piano interrato. È dotata di ascensore ed è accessibile anche alle persone disabili, è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, con una buona segnaletica esterna ed interna.

SPAZI E SEZIONI

La biblioteca è suddivisa nelle seguenti sezioni:

PIANO TERRA

- bancone per accoglienza, informazioni, prestito, restituzione, iscrizione
- piccolissimi (0-6 anni)
- ragazzi (7-10)
- giovani lettori (11-13)
- young adults (14-18)
- narrativa adulti
- saggistica adulti (CDD 000-700)
- emeroteca
- audiovisivi
- servizi igienici

uffici
area ristoro
sala civica
postazioni Opac e pc per navigazione internet

PRIMO PIANO (ala nuova)
saggistica adulti (CDD 800-900)
sala studio

PRIMO PIANO (ala storica)
sala studio
servizi igienici
terrazza
sala scuola d'italiano per stranieri
Informagiovani

PIANO INTERRATO
magazzino
archivio storico comunale
archivio fotografico

Gli ambienti, sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet, archivio storico).

RACCOLTE DOCUMENTARIE

La biblioteca è organizzata a "scaffale aperto", consente cioè agli utenti l'accesso libero e diretto ai documenti e la loro consultazione.

Tutto il materiale è disponibile per il prestito tranne quello di sola consultazione (enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore), contrassegnato da un'etichetta con sigla S.C.

La narrativa adulti è collocata secondo la nazionalità dell'autore (narrativa italiana, inglese, americana, francese, spagnola, tedesca, narrative diverse); la saggistica adulti è invece classificata e collocata per disciplina, secondo il metodo decimale Dewey.

La narrativa per bambini e ragazzi è divisa per fasce d'età, la saggistica per argomento ed è collocata secondo il metodo decimale Dewey.

La narrativa per piccolissimi è divisa per temi.

SEZIONI SPECIALI

Fondo locale

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

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale, contrassegnate da una etichetta con sigla S.L., avviene con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

Il materiale è disponibile per il prestito.

Fondo Bellocchi

Il fondo, donato alla biblioteca da Lisa Bellocchi, figlia del prof. Ugo Bellocchi, è costituito da n. 636 documenti e raccoglie testi in dialetto, sul dialetto e testi di storia locale che riguardano la Provincia di Reggio Emilia.

I libri, contrassegnati da un'etichetta con la dicitura BELLOCCHI e collocati in uno specifico scaffale, possono essere consultati in sede e presi a prestito, ad eccezione dei volumi di particolare pregio.

Fondo Magnani

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

Dialetto Reggiano

Il Centro Studi sul Dialetto Reggiano si è costituito presso il Comune di Albinea nel 1988, con lo scopo di effettuare ricerche storiche e filologiche, di promuovere e valorizzare il dialetto reggiano nell'area che corrisponde alla Provincia di Reggio Emilia. Scopo fondamentale del Centro è quello di salvaguardare sul piano storico, glottologico e sociologico i valori della lingua parlata e scritta per secoli nei territori reggiani, attraverso indagini, elaborazione, recupero e conservazione di testi e materiali, corsi, conferenze, pubblicazioni, letture e manifestazioni culturali, nonché attività collaterali integrative di qualificato livello. La biblioteca raccoglie dal 1988 testi in dialetto e sul dialetto e manoscritti dei poeti dialettali di tutta la Provincia. I libri, contrassegnati da un'etichetta con la dicitura DIA e collocati in uno specifico scaffale, possono essere consultati in sede e presi a prestito, ad eccezione dei volumi di particolare pregio.

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

Scaffale tematico Femminile Plurale

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

Scaffale tematico Storie dal mondo

Lo scaffale raccoglie testi di scrittori e scrittrici provenienti da vari paesi del mondo ed è realizzato in collaborazione con la Scuola d'italiano per stranieri.

Scaffale tematico sul Jazz

Lo scaffale raccoglie testi per adulti e ragazzi, riviste sulla musica jazz e cd di musica jazz ed è realizzato in collaborazione con i curatori del festival Albinea Jazz.

I libri sono contrassegnati da un simbolo che riporta alle tematiche sopra descritte.

Emeroteca

Al momento dell'emanazione della presente carta, sono disponibili in biblioteca n. 29 riviste e n. 5 quotidiani.

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

Le riviste sono disponibili per il prestito, tranne l'ultimo numero che rimane disponibile per la consultazione in sede.

Biblioteca per bambini e ragazzi

La biblioteca svolge un servizio per l'utenza di età compresa tra 0 e 18 anni, per la quale predispone un patrimonio vario per tipologia e contenuti.

Questo settore è diviso in sezione piccolissimi (0-6 anni), ragazzi (7-13 anni) e giovani lettori (14-18 anni); contiene materiale librario e dvd, direttamente accessibile a scaffale, liberamente consultabile e disponibile per il prestito.

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

Al proprio interno si possono trovare:

- narrativa suddivisa per età
- fumetti
- saggistica suddivisa per argomento
- prime letture (0-6 anni)
- dvd

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

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

Le principali attività sono le seguenti:

- letture e narrazioni per diverse fasce d'età (progetto Nati per Leggere)
- laboratori, animazioni, giochi di lettura

- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio della biblioteca
- presentazioni di libri, incontri con l'autore
- festival di letteratura per bambini e ragazzi "Libr'aria"

La biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra bambini e ragazzi.

È attivo, inoltre, un servizio esclusivo per le scuole, effettuabile su prenotazione. Il servizio si rivolge ad asili nido, scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado e prevede attività e visite guidate per la conoscenza della biblioteca e dei suoi servizi.

Archivio fotografico

La biblioteca possiede un patrimonio di fotografie riguardante la storia, la vita ed il territorio del Comune che è possibile consultare in loco e trovare descritto nella pagina dedicata alla biblioteca sul sito del Sistema Bibliotecario Reggiano e sul sito <http://www.censimento.fotografia.italia.it/>

L'Archivio Fotografico rappresenta il completamento del percorso di valorizzazione dell'Archivio Storico Comunale ed è una fonte di indagine iconografica parallela ad altri documenti di ricerca, oltre ad essere strumento di conoscenza di testimonianze ed episodi di vita quotidiana legati alla storia della comunità albinetana.

L'Archivio Fotografico è stato inserito nel Censimento delle raccolte e degli archivi fotografici in Italia, progetto promosso dalla Regione Emilia Romagna, coordinato dall'Istituto Centrale per il Catalogo e la Documentazione (ICCD) del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo in partnership con Camera – Centro italiano per la fotografia.

È stata realizzata la catalogazione e digitalizzazione di tutte le fotografie, che sono state organizzate in tre principali raccolte:

- Archivio fotografico storico Albinea
- Archivio fotografico gemellaggio Albinea e Treptow-Köpenick
- Archivio fotografico Festival Albinea Jazz dal 1988

Questo sito consente di far conoscere in tutta Italia la collezione del Comune di Albinea e, in prospettiva, si intende rendere fruibili tutti i materiali, che grazie alla digitalizzazione effettuata, potranno essere consultabili agevolmente on line.

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

Archivio storico comunale

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

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

COSTRUZIONE DELLE RACCOLTE

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

Il patrimonio documentario della biblioteca è formato da libri, cd musicali, dvd, periodici, fotografie.

Tutti i materiali documentari, su qualsiasi supporto, acquistati, donati o scambiati sono inventariati nel Registro Cronologico d'Entrata.

Per la catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica la biblioteca si appoggia al Centro Unico di Catalogazione della Provincia di Reggio Emilia.

Per ogni tipologia di pubblicazione viene fatto ricorso allo specifico standard di descrizione: ISBD (M) per le monografie, ISBD (NBM) per cd, dvd e materiale fotografico, ISBD (ER) per i cd-rom. Gli accessi formali e semantici vengono creati sulla base delle RICA per i nomi e i titoli, del Soggettario di Firenze con tutte le liste di aggiornamento per i soggetti, della CDD per la classificazione.

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le finalità di servizio, sulla base delle disponibilità di bilancio.

Le scelte di acquisto vengono effettuate dal personale specializzato, in piena autonomia, attraverso la valutazione delle raccolte nel suo complesso ed i suggerimenti d'acquisto degli utenti (desiderata).

Nell'individuazione dei singoli documenti da acquisire si valuta la rispondenza ai bisogni espressi e inespressi della comunità, la coerenza con le raccolte già presenti, la rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

Particolare attenzione è riservata all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale.

DONAZIONI

La biblioteca accoglie le donazioni di materiale documentario da parte di cittadini, riservandosi il diritto di selezionare il materiale, secondo criteri di conformità e utilità per le proprie collezioni, e di destinarlo a vari usi:

- catalogato ed inserito nelle raccolte della biblioteca
- scambiato con altro materiale di altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Reggiano
- donato ad enti o associazioni del territorio
- venduto nel mercatino permanente in biblioteca o in occasione di manifestazioni

La biblioteca non accoglie fra le proprie raccolte opere incomplete o in cattivo stato di conservazione, opere d'uso strettamente scolastico, opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul copyright o su supporti che stanno scomparendo dall'uso (audio e videocassette); periodici e riviste; enciclopedie, dizionari e codici.

CONSERVAZIONE, REVISIONE E SCARTO DELLE RACCOLTE

La biblioteca procede regolarmente alla revisione del patrimonio per mantenere aggiornate ed in buono stato di conservazione le proprie raccolte. Per procedere alla revisione si effettua un'analisi delle collezioni, nel rispetto di criteri e metodologie elaborate a livello internazionale, con particolare riferimento a Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche, e nell'ambito del Sistema Bibliotecario Reggiano nel rispetto delle linee guida proposte dalla Commissione Tecnica provinciale. I documenti sono valutati in merito allo stato di conservazione fisica, alla correttezza e aggiornamento dei contenuti, alla coerenza con le raccolte della biblioteca, alla natura e rilevanza storica delle opere ed alla frequenza di richiesta da parte dei lettori.

Le operazioni di revisione sono finalizzate a due obiettivi: una prima operazione di sfoltimento, con cui si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico al magazzino; una seconda operazione di scarto, quando si decide di eliminare definitivamente alcuni documenti dal patrimonio comunale.

Prima di procedere a eventuali operazioni di definitiva eliminazione di documenti, viene verificato il possesso delle medesime edizioni da parte del Sistema Bibliotecario Reggiano e vengono inviati gli elenchi alla Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia Romagna per ricevere l'autorizzazione allo scarto. Una volta ricevuta tale autorizzazione, i documenti sono eliminati dal patrimonio dell'Ente con una deliberazione della Giunta Comunale.

I documenti eliminati possono essere conferiti al Deposito Unico Provinciale, secondo i criteri stabiliti dal Sistema Bibliotecario Reggiano, possono essere venduti presso la biblioteca o in occasione di mercatini straordinari, ceduti gratuitamente ad enti e associazioni o distrutti.

RISORSE UMANE

Il personale della biblioteca comunale è composto dal responsabile dell'Area cultura sport e tempo libero, da un istruttore direttivo culturale e da un istruttore amministrativo. Nella gestione dei servizi il personale è affiancato anche da personale esterno.

Il personale si occupa della gestione della biblioteca e di tutti i servizi dell'Area.

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare.

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

La cura del rapporto con l'utente nel servizio offerto è il valore prioritario che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità del servizio e far crescere l'apprezzamento da parte dei cittadini.

Il personale si rapporta con cortesia e gentilezza nei confronti degli utenti; mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali che possiede, assistendoli nella ricerca e nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca; 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 e riservatezza; affronta con diligenza e sollecitudine le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto dell'ordine di ricezione; tutela la riservatezza delle informazioni relative alle richieste degli utenti, proteggendo i dati personali.

RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI

La programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Albinea.

La biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse partecipando annualmente ai bandi regionali o nazionali per l'erogazione di contributi, perseguendo un'aperta politica di pubbliche relazioni finalizzata alla ricerca di partnership con soggetti diversi per collaborazioni e sponsorizzazioni.

La biblioteca mette a disposizione n. 2 postazioni per la ricerca a catalogo e n. 4 postazioni PC per la navigazione internet e si impegna a garantire la funzionalità di tutte le attrezzature tecnologiche attraverso un piano periodico di manutenzione, aggiornamento e sostituzione.

COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

La biblioteca partecipa al Sistema Bibliotecario Reggiano.

Attraverso una convenzione stipulata con i Comuni della Provincia di Reggio Emilia aderenti, la Provincia di Reggio Emilia e la Regione Emilia Romagna, la biblioteca riceve i servizi di:

- prestito interbibliotecario provinciale, nella formula del "prestito in rete"
- catalogazione attraverso il Centro Unico di Catalogazione (CUC)
- assistenza informatica
- accesso ai contenuti digitali di Emilib
- deposito unico provinciale (DUP)
- gestione del Polo SBN – Sebina RE2 (gestione biblioteconomica e tecnica, hosting presso la Regione Emilia Romagna)
- aggiornamento del sito web del Sistema Bibliotecario
- formazione e consulenza
- promozione e coordinamento delle attività del Sistema Bibliotecario

4 - PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

I principali servizi erogati dalla biblioteca, liberi, gratuiti e accessibili a tutti, sono i seguenti:

- Lettura e consultazione in sede del materiale
- Prestito libri, cd e dvd per adulti e ragazzi
- Consulenza bibliografica e assistenza alla ricerche
- Emeroteca (consultazione e prestito delle riviste)
- Prestito interbibliotecario provinciale (prestito in rete)
- Prestito di e-reader
- Accesso a Internet (postazioni fisse con possibilità di stampa e rete wi-fi)
- Iscrizione ad EmiLib e assistenza di base (biblioteca digitale della Province di Bologna, Ferrara, Modena, Reggio Emilia, Parma e Piacenza)
- Centro studi sul dialetto reggiano
- Promozione della lettura, anche per le scuole
- Servizio fotocopie
- Consultazione Archivio storico comunale
- Consultazione Archivio fotografico

ISCRIZIONE

L'iscrizione alla biblioteca è gratuita, aperta a tutti senza limiti di età e consente di accedere al servizio di prestito. Presentando un documento d'identità valido (carta d'identità, patente, permesso di soggiorno) viene rilasciata una tessera valida in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Reggiano. Per l'iscrizione dei lettori minori di 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci.

L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio.

L'utente è personalmente responsabile della tessera e delle operazioni con essa effettuate. In caso di smarrimento o rottura della tessera è possibile richiederne un duplicato, dietro pagamento di una tariffa stabilita periodicamente dalla Giunta Comunale. In caso di furto, dietro presentazione di denuncia, il duplicato è gratuito.

Le classi delle scuole di ogni ordine e grado, le comunità, le cooperative sociali, le strutture educative possono richiedere una tessera collettiva, intestata all'istituzione richiedente, che potrà essere quindi utilizzata da più persone.

SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale. La biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono.

I libri, le riviste e i quotidiani esposti a scaffale sono liberamente consultabili, anche da chi non è in possesso della tessera d'iscrizione alla biblioteca.

Il riordino dei materiali consultati è a cura del personale della biblioteca o dei volontari, che ne garantisce una corretta sistemazione.

SERVIZIO DI PRESTITO

Per poter prendere in prestito i volumi della biblioteca è necessario iscriversi ed esibire la tessera ogni qualvolta si intenda avere in prestito a domicilio libri e documenti della biblioteca.

Il prestito del materiale disponibile ha tempi di esecuzione immediati.

Possono essere presi in prestito contemporaneamente i seguenti materiali:

6 libri per 30 giorni

3 dvd per 15 giorni

5 riviste per 15 giorni

1 e-reader per 30 giorni

Sono esclusi dal prestito i quotidiani, il materiale in sola consultazione ed il materiale di pregio.

È possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo, prima della scadenza del prestito e se i documenti non sono prenotati da altri utenti.

Il materiale già in prestito può essere prenotato, via mail, telefono o attraverso il catalogo provinciale.

La biblioteca si impegna ad avvertire via mail o telefonicamente l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro 7 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

L'utente è direttamente responsabile dei documenti presi a prestito fino alla restituzione, che deve essere fatta nel rispetto dei tempi previsti.

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

SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

La biblioteca fornisce il servizio di prestito interbibliotecario gratuito sul territorio della Provincia di Reggio Emilia ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Reggiano. Le richieste di prestito possono essere inoltrate autonomamente dall'utente attraverso il catalogo del Sistema Bibliotecario, oppure comunicate alla biblioteca, che a sua volta inoltrerà la richiesta alla biblioteca prestante. L'utente sarà avvisato della disponibilità del documento richiesto.

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

SERVIZIO DI CONSULENZA E INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA

La biblioteca fornisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alla ricerca informativa e documentaria, fornendo risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

Per effettuare questo servizio la biblioteca può fare riferimento anche al servizio di reference del Sistema Bibliotecario Reggiano. Questo servizio mette a disposizione dell'utente, con la mediazione di un operatore, risorse informative locali, remote, online, al fine di:

- reperire riferimenti bibliografici relativi a documenti (libri, articoli di periodici) su di un particolare argomento o scritti da un certo autore

- verificare o individuare presso quale biblioteca è disponibile un documento
- completare la citazione bibliografica di un documento i cui dati sono noti solo in parte

La biblioteca permette agli utenti l'accesso all'informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto di strumenti di ricerca.

Il servizio di informazione bibliografica funziona negli orari di apertura della biblioteca.

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

Le ricerche di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il regolare servizio di assistenza al pubblico, possono essere completate successivamente; l'utente concorderà un appuntamento con l'operatore.

CATALOGO

I documenti presenti in biblioteca possono essere ricercati attraverso il catalogo generale del Sistema Bibliotecario Reggiano, consultabile da alcune postazioni PC dedicate e da ogni altra postazione Internet all'indirizzo web opac.provincia.re.it

I documenti possono essere ricercati per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, collana o per combinazioni diverse di questi elementi. È possibile anche sapere se l'opera ricercata è presente in una delle biblioteche del Sistema e se è disponibile per il prestito (locale o in rete). Dal catalogo è inoltre possibile accedere alla propria area personale, effettuare prenotazioni, verificare la situazione dei propri prestiti ed effettuare rinnovi.

Tutto il materiale posseduto (libri, dvd, cd musicali, riviste) è catalogato e visibile nel catalogo on line.

SERVIZI TELEMATICI E MULTIMEDIALI

La biblioteca dispone di n. 4 postazioni per la navigazione internet, dalle quali è possibile effettuare stampe a pagamento. Le modalità di accesso ad internet sono consultabili nel "Regolamento per l'utilizzo del servizio di internet in biblioteca" sul sito della biblioteca <http://biblioteche.provincia.re.it/albinea>.

Tutta la biblioteca è anche zona wi-fi. L'accesso a internet è libero e gratuito per chi dispone di un pc portatile o di altro dispositivo.

EMILIB, LA BIBLIOTECA DIGITALE

La biblioteca aderisce ad Emilib, la biblioteca digitale delle Province di Bologna, Ferrara, Modena, Reggio Emilia, Parma e Piacenza, una piattaforma di prestito digitale gratuito di e-book, video, film, foto, documentari, videogiochi, quotidiani e riviste italiane e straniere.

Il servizio è gratuito per tutti gli utenti della biblioteca, che possono registrarsi in biblioteca e poi accedere al servizio 24 ore su 24 da qualsiasi device personale.

SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

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

PROMOZIONE E ATTIVITÀ CULTURALI, VALORIZZAZIONE E RICERCA

La biblioteca è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Vengono organizzati incontri, dibattiti, presentazioni di libri, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione e il confronto tra saperi diversi.

La biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione ed alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

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

GADGET

La biblioteca ha realizzato e vende al pubblico gadget di pratica utilità (borse portablibri, segnalibri, matite e t-shirt), impostati secondo simbologie semiotiche coordinate, in dialogo e in continuità con il brand identificativo ideato per la biblioteca, quale ulteriore elemento per rafforzare il rapporto di fidelizzazione e per raggiungere il più alto livello di soddisfazione tra la richiesta e l'offerta.

I prezzi di vendita sono stabiliti con deliberazione G.M. n. 89 del 01/09/2020 e sono visibili sul sito della biblioteca <http://biblioteche.provincia.re.it/albinea>.

5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

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

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

COMUNICAZIONE

La biblioteca comunica con i propri utenti attraverso diversi strumenti:

- pagina dedicata sul portale del Sistema Bibliotecario Reggiano (<https://biblioteche.provincia.re.it/biblioteche/biblioteca-comunale-di-albinea/>)
- servizi online forniti dal portale SebinaYou (opac.provincia.re.it)
- canali social (pagina Facebook, Instagram, youtube)
- newsletter
- stampati di vario genere prodotti per pubblicizzare rassegne e iniziative con un'immagine coordinata che rende iconicamente il simbolo della Biblioteca e i suoi valori di promozione della lettura e della cultura

I bibliotecari, inoltre, sono sempre disponibili per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dalla biblioteca.

DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare i rimborsi spesa stabiliti
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Sono previste procedure di intervento per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della biblioteca, scrivendo una e-mail all'indirizzo biblioteca@comune.albinea.re.it specificando le proprie generalità. Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione delle osservazioni, attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo.

FORME DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca, attraverso l'apposita modulistica. Il responsabile del servizio vaglia l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio bibliografico e le risorse finanziarie disponibili.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR – Regolamento UE n. 679/2016)

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il comportamento del personale della biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

Il responsabile del servizio può allontanare o sospendere da uno e anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti (ritardi nella restituzione dei documenti), gli arredi della biblioteca e il personale stesso.

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

NORME TRANSITORIE

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi della biblioteca.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite determinazione del Responsabile dell'Area Cultura Sport e Tempo Libero.

Spetterà al responsabile del servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.