



**COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA**  
PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA



Biblioteca Comunale  
**Campagnola Emilia**

# **CARTA DEI SERVIZI**

approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 80/2010  
modificata con deliberazioni di Giunta Comunale  
n. 13/2011, n. 35/2011, n. 24/2013, n. 70/2014, n. 72/2015, n. 133/2020 e n. 96/2022



## INDICE

1 - PREMESSA.....	4
1.1 Orario.....	4
1.2 Cos'è e perché una Carta dei servizi .....	5
1.3 I principi fondamentali definitori della Biblioteca pubblica.....	5
2 - PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
3 - STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	7
3.1 Sede .....	7
3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione .....	9
3.3 Personale.....	11
3.4 La cooperazione interbibliotecaria .....	12
4 - PRINCIPALI SERVIZI EROGATI .....	12
4.1 Servizio di lettura e consultazione .....	12
4.2 Il catalogo on-line .....	13
4.3 Iscrizione alla rete wi-fi e piattaforma MediaLibrary On-Line.....	13
4.4 Il patrimonio a scaffale aperto .....	13
4.4.1 Sezione Adulti.....	13
4.4.2 Sezione Ragazzi .....	14
4.4.3 Sezione audiovisivi, riviste e audiolibri.....	15
4.5 Il patrimonio a scaffale chiuso .....	15
4.5.1 Magazzino .....	15
4.5.2 Raccolta fotografica .....	16
4.6 Servizi Telematici.....	16
4.7 Servizi di Prestito .....	17
4.7.1 Servizio di prestito intersistemico e interbibliotecario .....	20
4.7.1.1 <i>Prestito intersistemico provinciale</i> .....	20
4.7.1.2 <i>Prestito interbibliotecario nazionale</i> .....	20



# COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

4.8 Servizio di consulenza e informazione bibliografica .....	21
4.9 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca .....	21
5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE .....	222
5.1 Diritti e doveri .....	222
5.2 Tutela dei diritti degli utenti .....	23
5.2.2 Rapporto con gli utenti.....	23



# COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

## 1 – PREMESSA

COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA		
Indirizzo della Biblioteca: Piazza Roma nr. 9 42012 Campagnola Emilia (RE)		
Denominazione della Biblioteca: Biblioteca Comunale		
Biblioteca	Tel. 0522-669844	
Comune	Tel. 0522-750711	Fax 0522-669197
Posta elettronica: <a href="mailto:biblioteca@comune.campagnola-emilia.re.it">biblioteca@comune.campagnola-emilia.re.it</a> <a href="mailto:comune@comune.campagnola-emilia.re.it">comune@comune.campagnola-emilia.re.it</a> <a href="mailto:campagnolaemilia@cert.provincia.re.it">campagnolaemilia@cert.provincia.re.it</a>		

### 1.1 Orario

L'orario d'apertura **invernale** al pubblico va dalla settimana antecedente l'inizio dell'anno scolastico alla settimana di chiusura inclusa:

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>
<b>Lunedì</b>		15.00-19.00
<b>Martedì</b>	9.00-12.15	
<b>Mercoledì</b>		15.00-19.00
<b>Giovedì</b>	9.00-12.15	
<b>Venerdì</b>	9.00-12.15	15.00-19.00
<b>Sabato</b>	9.00-12.30	

Nel corso dell'anno scolastico, la Biblioteca consente, anche il lunedì e il mercoledì, dalle 9.00 alle 12.15, previa prenotazione, l'accesso al servizio alle classi della Scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado, sia per il prestito ordinario che per attività di animazione, laboratori e iniziative/progetti di promozione della lettura e di conoscenza del patrimonio documentario, ai sensi del vigente accordo con l'Istituto Comprensivo.

L'orario di apertura **estivo** al pubblico va dalla settimana successiva alla fine dell'anno scolastico a quella precedente la sua apertura (con una interruzione nella settimana di Ferragosto):

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>
<b>Lunedì</b>		15.30-19.00
<b>Martedì</b>	9.00-12.30	
<b>Mercoledì</b>		15.30-19.00
<b>Giovedì</b>	9.00-12.30	
<b>Venerdì</b>	9.00-12.30	15.30-19.00
<b>Sabato</b>	9.00-12.30	



### **1.2 Cos'è e perché una Carta dei servizi**

La carta dei Servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale dell'Emilia-Romagna nr. 18/2000, descrive le modalità di erogazione dei servizi, allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra la Biblioteca comunale e i propri utenti.

L'Amministrazione Provinciale di Reggio Emilia 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 anni.

Nella Carta dei Servizi, la Biblioteca Comunale di Campagnola Emilia definisce e rende noti agli utenti i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività:

- 1) i **fattori di qualità**, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- 2) la **misurazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
- 3) le **procedure di reclamo**, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e i modi con cui si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

### **1.3 I principi fondamentali definitori della Biblioteca pubblica**

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

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

La Biblioteca pubblica è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce nella forma, tra quelle previste dalle leggi vigenti, che più si addice alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabilisce in materia.

La Biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica, a livello nazionale e locale.



## 2 - PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### - Uguaglianza

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

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

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

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

### - Imparzialità e continuità

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

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

### - Accessibilità

La Biblioteca effettua orari di apertura che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita, compatibilmente con le risorse disponibili.

La Biblioteca si impegna a mantenere sempre perfettamente fruibili gli strumenti che servono alla eliminazione delle barriere architettoniche.

### - Diritto di scelta

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

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

La Biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti, affinché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

### - Partecipazione e trasparenza

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

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

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



# COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

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

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

## **- Efficienza, efficacia ed economicità**

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

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

## **- Misurazione**

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

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

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

## **- Comunicazione**

La Biblioteca s'impegna a informare costantemente gli utenti e la cittadinanza su ogni modifica dei servizi, degli orari, delle norme e delle sanzioni, attraverso depliant, comunicati stampa, avvisi in formato elettronico, cartaceo e attraverso il sito istituzionale dell'Ente e i social network.

## **3 - STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3.1 Sede**

La Biblioteca Comunale di Campagnola Emilia, dal 10 novembre 2007, ha sede in Piazza Roma nr. 9, nel restaurato Palazzo Baccharini, che ospita anche, al nr. 12, gli uffici scuola, cultura, sport, giovani e tempo libero e il front office servizi sociali (secondo le planimetrie allegate).

Le notizie storiche collocano la costruzione di Palazzo Baccharini alla fine del Seicento, quando, in seguito al decreto di Siro d'Austria -Principe del Sacro Romano Impero e di Correggio, con cui si proclamava la fondazione del *borgo o castello di Campagnola* e si concedevano privilegi e immunità a chi avesse scelto di stabilirvisi-, il proprietario del "Casino Schiattarini", aveva dovuto cedere ad altri il diritto di costruire le case sul suo terreno. Dal 1791 la famiglia Baccharini inizia ad acquisire le case dai diversi proprietari, operazione che si conclude nel 1810, quando Antonio Conti Barbieri erede Baccharini risulta essere l'unico proprietario di tutto il Palazzo e anche della Villa. Tutti questi beni passarono poi alla famiglia Cottafavi.



# COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

L'opera di restauro conservativo, risanamento strutturale e piano recupero funzionale di Palazzo Baccarini è avvenuta nel corso di quasi un decennio, ad opera dei due Enti che dal 1998 ne sono comproprietari: Comune di Campagnola Emilia e IACP (oggi ACER).

Palazzo Baccarini è vincolato ai sensi della legge 01 giugno 1939 n. 1089, come da Decreto del Ministero della Pubblica Istruzione emesso in data 27 ottobre 1966 prot. 766.

Sulla piazza – e nelle immediate vicinanze – vi sono spazi adibiti a parcheggio pubblico, con posti riservati per parcheggio disabili.

La Biblioteca Comunale è collocata su due piani. L'accesso dal piano terra al primo piano è servito, oltre che da una scala interna, da un ascensore, raggiungibile attraverso il corridoio dell'ufficio scuola/front office sociale. Una segnaletica interna indirizza l'utente alle varie sezioni della Biblioteca.

Al **piano terra** si trovano:

- L'ingresso-reception
- L'area informatica, per la navigazione in internet, la stampa e la consultazione dell'Opac provinciale
- La sezione film, audiolibri e riviste
- La sezione prescolare (0-6 anni), denominata "Il castello della fantasia"
- La sezione narrativa e saggistica ragazzi
- La sezione narrativa adulti (che comprende uno spazio dedicato ai libri in lingua straniera e uno alle biografie/autobiografie)
- La sezione saggistica adulti (relativamente ad arte e letteratura)
- La sezione geografia, viaggi e tempo libero
- Il bagno per il pubblico (il servizio per i disabili si trova, invece, di fianco all'ascensore, raggiungibile dai locali della Biblioteca, attraverso l'ufficio scuola/front office sociale)
- Il cortile interno, attrezzato con tavoli e posti di lettura e utilizzabile per attività culturali ordinarie e straordinarie.

Al **primo piano** si trovano:

- La sezione saggistica adulti (relativamente a: filosofia, religione, scienze sociali, linguaggio, scienze pure, scienze applicate e storia), con bagno per il pubblico
- La sezione classici di narrativa della letteratura italiana e straniera
- La sezione locale (che raccoglie le pubblicazioni che trattano o citano Campagnola Emilia o comunque di autori locali) e la sezione Emilia Romagna (che raccoglie quelle pubblicazioni - anche materiale minore - prodotte da enti e associazioni con sede sul territorio regionale o che trattano argomenti di valenza regionale, con l'esclusione dei documenti di tipo "geografico", che sono collocati al piano terra)
- Le opere di saggistica adulti in sola consultazione



Sempre al primo piano, comunicanti con il resto della Biblioteca ma di norma riservate ad un utilizzo mirato e circoscritto - e quindi raggiungibili anche da ingresso indipendente attraverso l'atrio dell'ufficio scuola - si trovano due sale, di cui una dotata di impianto per videoproiezione, destinata a corsi ed attività culturali e informative (munita di servizi igienici) e un'altra attrezzata come area studio e archivio fotografico.

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

Il patrimonio della Biblioteca Comunale è costituito da: materiale librario moderno e non specialistico, periodici, cd, cd-rom, audiovisivi (dvd, blue ray, vhs, audiolibri), fotografie, documenti d'archivio, e-book, chiavette usb.

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; la scelta, l'acquisto, il trattamento dei materiali e la gestione dei servizi bibliotecari sono organizzati secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica e nel rispetto delle finalità stabilite dallo Statuto comunale.

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

È possibile proporre donazioni di propri documenti alla Biblioteca. I documenti donati entreranno a far parte del patrimonio della Biblioteca solo qualora siano ritenuti, dal personale, rispondenti all'interesse dell'utenza e coerenti con il patrimonio posseduto. In caso contrario, o se già posseduti, la Biblioteca può rifiutare la donazione oppure destinare i documenti alla vendita al pubblico, donarli ad altre biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, alle scuole locali o ad associazioni di volontariato per vendita in beneficenza, e comunque secondo criteri di volta in volta deliberati dalla Giunta Comunale.

Tutti i materiali documentari, su qualsiasi supporto acquisiti al patrimonio, sono assunti in carico nel catalogo on-line del programma di gestione dei dati e dei materiali, adottato da tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale.

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

- *Regole Italiane di Catalogazione per Autori*, redatte dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma;
- *Soggettario per i Cataloghi delle Biblioteche Italiane* e successivi aggiornamenti, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- Classificazione Decimale Dewey;



- International Standard Bibliographic Description (ISBD nelle diverse edizioni per monografie e "non book material", a cura dell'ICCU).

### ***Richieste di acquisto da parte degli utenti***

Gli utenti possono segnalare l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse; le richieste sono inserite negli elenchi dei possibili acquisti e, in caso di acquisto dell'opera, la stessa viene immediatamente prenotata per l'utente che l'ha richiesta. Il mancato acquisto di alcuni documenti suggeriti dagli utenti è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato editoriale o alla valutazione del personale della Biblioteca sul costo o sulla rispondenza all'interesse dell'utenza. Per tali opere, rimane la possibilità di prenotazione tramite il servizio di prestito intersistemico.

### ***Revisione delle collezioni***

La Biblioteca procede regolarmente ad un'operazione di revisione del patrimonio per mantenere aggiornata la propria raccolta. L'operazione di revisione, nella Biblioteca Comunale di Campagnola Emilia, è finalizzata a due obiettivi: attraverso una prima operazione di *soltimento*, si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico agli scaffali del magazzino; una seconda operazione, denominata di *eliminazione*, fa sì che alcuni documenti vengano tolti definitivamente dal patrimonio della Biblioteca mediante vendita, cessione gratuita o mediante distruzione. Per procedere nella revisione si effettua un'analisi della collezione, richiamandosi a criteri e metodologie elaborate in primo luogo dall'"American Library Association" collaudate a livello internazionale, e seguendo le indicazioni fornite dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Regione Emilia Romagna. I documenti sono valutati sia per quanto riguarda lo stato di conservazione fisica sia per quanto riguarda lo stato del contenuto intellettuale. Prima di procedere ad eventuali operazioni di definitiva eliminazione di documenti la Biblioteca invia gli elenchi alla Soprintendenza, secondo le indicazioni contenute nella Deliberazione della Giunta Regionale nr. 309 del 03/03/2003 (punto 5.7 degli "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei") e comunque secondo criteri costantemente riveduti dalla Giunta Comunale.

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

La Biblioteca Comunale di Campagnola Emilia procede annualmente alla revisione del patrimonio documentario della sezione periodici. Le testate sono scartate contestualmente al resto del patrimonio e con le medesime modalità, mantenendo a disposizione le due annate precedenti all'anno in corso (mentre per le riviste settimanali viene mantenuta disponibile l'annata precedente quella in corso). Non sono oggetto di scarto i periodici inerenti la storia locale, la materia biblioteconomica o bibliografica, nonché le raccolte già esistenti e chiuse all'atto dello scarto, ritenute ancora di interesse generale.



### **3.3 Personale**

Il personale in servizio presso la Biblioteca Comunale appartiene al 1° Settore "Affari generali e istituzionali". Il personale stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

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

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

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

Il servizio può avvalersi della collaborazione delle associazioni locali di volontariato e dei volontari di Servizio Civile Universale.



### **3.4 La cooperazione interbibliotecaria**

La Biblioteca del Comune di Campagnola Emilia partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia. Il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia -centro del sistema bibliotecario-, i servizi specificati nella convenzione periodicamente sottoposta all'approvazione del Consiglio Comunale, tra i quali:

- Servizio di Prestito intersistemico nella forma del "prestito in rete";
- Servizio di accesso a contenuti digitali di Emilib (Emilia Digital Library);
- Servizi di aggiornamento del sito web e di funzionamento del gestionale di sistema;
- Servizio di Assistenza Informatica;
- Deposito Unico Provinciale;
- Centro Unico di Catalogazione
- Gestione del Polo SBN - Sebina RE2: gestione biblioteconomica e tecnica e hosting presso la Regione Emilia-Romagna;
- Servizi di formazione e consulenza
- Ogni altro servizio finalizzato al raggiungimento degli obiettivi del sistema

## **4 - PRINCIPALI SERVIZI EROGATI**

I servizi erogati dalla Biblioteca sono:

- Gratuiti: lettura e consultazione in sede; prestito (sia di materiale librario, sia di materiale multimediale); iscrizione; accesso alla rete internet e relative stampe (fino a un massimo di 20 pagine); prestito intersistemico provinciale.
- Soggetti a rimborso spese; duplicato tessera di iscrizione (ad eccezione della stampa necessaria per adeguamento al nuovo software SebinaNext, che è da considerarsi gratuita); servizio di prestito interbibliotecario nazionale; document delivery (fornitura fotocopie di documenti posseduti da altre biblioteche nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore); prestito e-reader. I pagamenti verranno effettuati con strumenti informatici direttamente sul conto di Tesoreria dell'Ente (pagoPA).

Le tariffe dei servizi soggetti a rimborso spese sono annualmente stabilite dalla Giunta Comunale in sede di approvazione della Delibera dei Servizi a domanda individuale.

### **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 all'utenza.

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



## **4.2 Il catalogo on-line**

Nella Biblioteca di Campagnola Emilia il catalogo provinciale è consultabile on-line, tramite una postazione informatizzata, a disposizione del pubblico, collocata al piano terra. Il catalogo on-line consente la prenotazione dell'opera, sia presso la Biblioteca di Campagnola Emilia sia presso le altre Biblioteche del sistema.

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

## **4.3 Iscrizione alla rete wi-fi e piattaforma Emilib**

Nella Biblioteca di Campagnola Emilia è possibile effettuare l'iscrizione alla rete wi-fi Guglielmo, che consente la navigazione in internet gratuitamente. È altresì possibile, per tutti gli utenti iscritti in Biblioteca, ottenere le credenziali di accesso alla piattaforma Emilib, che offre migliaia di contenuti tra e-book, video, audiolibri, e-learning, foto, documentari, quotidiani, community e social network.

## **4.4 Il patrimonio a scaffale aperto**

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

Il patrimonio della Biblioteca Comunale è suddiviso nelle varie sale della Biblioteca, tenendo conto della tipologia del documento: narrativa /saggistica, adulti/ragazzi, materiale multimediale.

In testa agli scaffali e sui ripiani una adeguata segnaletica aiuta il lettore nell'individuare il libro cercato.

**4.4.1 Sezione Adulti** ha i volumi così suddivisi:

### **• *Narrativa (romanzi e racconti) di autori italiani e stranieri, in lingua italiana***

Sono collocati al piano terra e contrassegnati da un'etichetta con sigla N seguita dal cognome dell'autore (o, in alcuni casi, del titolo) nella forma delle prime tre lettere oppure del cognome completo.

All'interno della narrativa i romanzi e racconti di cui è stato individuato il genere letterario - fantasy, rosa, gialli, storici, comici, fantascienza, storie vere e saghe familiari - sono contrassegnati sul dorso del libro da apposita etichetta, di cui è esposta una legenda all'interno della sala.

Nella sezione una mensola a muro ed espositori inseriti sui fronti degli scaffali vengono utilizzati per le ultime acquisizioni o per allestire vetrine tematiche specifiche.



# COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

I classici della letteratura sono invece collocati al primo piano, e contrassegnati con le medesime modalità della restante narrativa.

• **Testi in lingua originale** (alcuni di essi con il testo italiano a fronte)

Le opere sono collocate al piano terra, all'interno della sezione narrativa adulti; sono contrassegnate con le stesse modalità degli altri volumi, di narrativa o di saggistica.

• **Saggistica**

I volumi, classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey (CDD) e contrassegnati da un'etichetta con l'indicazione dell'argomento trattato, sono così collocati:

PIANO TERRA:

- Educazione familiare
- Arti e letteratura
- Geografia, viaggi e tempo libero.

PRIMO PIANO:

- Tutti gli altri documenti di saggistica (religione, filosofia, psicologia, scienze sociali, scienze applicate, storia, ecc.); uno scaffale è dedicato ai libri in sola consultazione
- Documenti di saggistica che riguardano Campagnola Emilia (contrassegnati sull'etichetta dorsale dalla sigla SL –sezione locale- che precede la notazione numerica della CDD) e quelli che riguardano l'Emilia Romagna (contrassegnati sull'etichetta dorsale dalla sigla ER –Emilia Romagna- che precede la notazione numerica della CDD).

**4.4.2 Sezione Ragazzi** ha i volumi così suddivisi:

• **Sezione prescolare**

Denominata anche "Il castello della fantasia", raccoglie i libri per bambini da 0 a 6 anni; i volumi sono contrassegnati da un'etichetta con sigla NR, seguita dal cognome dell'autore (nella forma delle prime tre lettere o del cognome completo), oppure dal titolo, e da un'etichetta che identifica i "primi libri", di cui è esposta la legenda. Nella stessa sala sono collocati e i film e cartoni animati per bambini e ragazzi, catalogato seguendo i criteri di intestazione per autore RICA e secondo una descrizione ISBD (NBM) semplificata; Il materiale è contrassegnato da un'etichetta con la notazione numerica della classificazione decimale Dewey seguita dalle prime tre lettere del cognome del regista o del titolo.

• **Narrativa**

È suddivisa secondo quattro fasce d'età: – 6/7 anni, 8/10 anni, 11/13 anni e giovani adulti ed è contrassegnati da un'etichetta con sigla NR, seguita dal cognome dell'autore (nella forma delle prime tre lettere o del cognome completo) o dal titolo. I romanzi e racconti di cui è stato individuato il genere letterario - fantasy, rosa, gialli, comici, avventura, horror, miti e leggende, fantascienza, storici, western, libri-game - sono contrassegnati sul dorso del libro da apposite etichette, di cui è esposta una legenda all'interno della sala. All'interno della stessa, tre spazi sono nello specifico dedicati ai fumetti, alle favole e fiabe e ai libri in lingua straniera.



## • **Saggistica**

È contrassegnata da un'etichetta con l'indicazione dell'argomento trattato (letteratura, società, curiosità, scienze, storia, sport, musica, giochi, ...). All'interno della stessa, uno spazio è nello specifico dedicato alle prime letture scientifiche.

Anche nella sezione ragazzi esistono spazi appositi (box) dove esporre le ultime acquisizioni.

### **4.4.3 Sezione audiovisivi, riviste e audiolibri**

Al piano terra si trovano la sezione con i film, gli sceneggiati televisivi, le serie tv, in dvd o blue ray, per adulti (quelli per bambini e ragazzi sono collocati nella sezione prescolare) con uno spazio riservato agli audiolibri, sia per adulti sia per ragazzi.

I dvd e i blue ray sono stati catalogati seguendo i criteri di intestazione per autore RICA e secondo una descrizione ISBD (NBM) semplificata. Il materiale è collocato in ordine alfabetico per cognome del regista ed è contrassegnato da un'etichetta con la notazione numerica della classificazione decimale Dewey seguita dalle prime tre lettere del cognome del regista o del titolo.

Sono a disposizione degli utenti cataloghi cartacei, costantemente aggiornati con gli ultimi acquisti, ordinati alfabeticamente sia per titolo che per cognome del regista.

Sono inoltre presenti le riviste, a periodicità varia, acquistate (e dunque acquisite al catalogo) e donate; è possibile il prestito domiciliare di tutti i numeri, ad eccezione dell'ultimo, che può essere consultato in sede.

### **4.5 Il patrimonio a scaffale chiuso**

Si tratta di tutto quel patrimonio posseduto dalla Biblioteca non direttamente accessibile all'utente, ma visibile attraverso il catalogo on-line. Questo materiale può essere richiesto al personale della Biblioteca per la consultazione o il prestito.

#### **4.5.1 Magazzino**

Per garantire un buon utilizzo del patrimonio librario, per eliminare materiale obsoleto o in condizioni fisiche precarie e per esigenze di spazio, nel corso dell'anno i libri sono sottoposti ad una operazione di sfoltimento, seguendo precise regole biblioteconomiche. I libri selezionati vengono posti nel Magazzino, in scaffali non direttamente accessibili al pubblico, collocati in locali esterni alla sede della Biblioteca. I documenti sono reperibili attraverso la consultazione del catalogo on-line e sono contrassegnati dalla lettera A (=archivio). Questo materiale è comunque recuperabile, sia per la consultazione sia per il prestito, previa richiesta al personale della Biblioteca, che provvede a renderlo disponibile entro due giorni dalla richiesta. All'interno del magazzino sono collocati anche i volumi, di narrativa e saggistica, classificati come "di antiquariato".



## **4.5.2 Raccolta fotografica**

La Biblioteca di Campagnola Emilia è depositaria di una raccolta che testimonia visivamente l'evoluzione sociale e territoriale del paese, i cui documenti sono stati suddivisi in buste o in album per tema specifico. I più significativi sono offerti in visione al pubblico in occasione di eventi ed aperture straordinarie della Biblioteca e sotto stretta sorveglianza del personale in servizio.

## **4.6 Servizi Telematici**

La Biblioteca Comunale di Campagnola Emilia dispone di un'area informatica, collocata al piano terra, per la navigazione in internet, dotata di 1 postazione con seduta, attrezzata anche per pubblico disabili e utilizzabile per la durata di 1 ora, prolungabile solo in assenza di altre prenotazioni, e comunque per non più di due ore al giorno.

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

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite attraverso la rete; la qualità e i contenuti dovranno essere vagliati direttamente dall'utente.

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

L'accesso al servizio, che è gratuito, è riservato unicamente al titolare della tessera di iscrizione, è consentito in qualunque orario di apertura della Biblioteca, ma cessa 15 minuti prima della chiusura della stessa.

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

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

Sono disponibili per gli utenti i seguenti servizi:

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

Non è consentita invece la navigazione nei siti appartenenti alle categorie sottoelencate:

Adult/Sexually Explicit (materiale pornografico)
Criminal Skills (tecniche criminali)
Drugs, Alcohol & Tobacco (droga, alcol, fumo)
Gambling (gioco d'azzardo)



Games (giochi)
Hacking (pirateria informatica)
Hate Speech (discorsi sull'odio)
Personals & Dating (incontri e appuntamenti, reti sociali)
Violence (violenza)
Weapons (armi)

È altresì vietato:

- Svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete;
- Alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca;
- Violare la riservatezza di altri utenti;
- Provocare trasferimenti non autorizzati di informazioni;

Per la stampa di documenti è necessario rivolgersi al personale.

L'utente è tenuto a segnalare qualsiasi malfunzionamento, anomalia o alterazione riscontrata durante l'utilizzo di internet.

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

#### **4.7 Servizi di Prestito**

Per poter prendere a prestito i materiali della Biblioteca è necessario possedere la tessera di iscrizione.

L'iscrizione avviene su richiesta dell'utente, previa compilazione di un modulo fornito dal personale della Biblioteca per il trattamento dei dati nel rispetto delle vigenti normative sulla privacy, e previa presentazione di un documento di identità personale (carta d'identità, patente, passaporto, permesso di soggiorno, tessera modello AT/BT, certificato di nascita con fotografia) e del codice fiscale. Per i minori il modulo di iscrizione deve essere firmato da chi esercita la patria potestà.

Gli iscritti ricevono una tessera personale, da esibire ogniqualvolta intendano avere in prestito a domicilio documenti della Biblioteca. Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di contatto (telefonico o di posta elettronica) e l'eventuale smarrimento della tessera, di cui verrà o prodotto un duplicato o emessa una nuova tessera.



# COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e restituiti integri e funzionanti in tutte le loro parti (compresi eventuali confezioni o allegati). In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita e/o danneggiata, secondo le indicazioni del personale della Biblioteca, oppure al rimborso dell'attuale costo dell'opera identica o equivalente, mediante strumenti informatici direttamente sul conto di Tesoreria dell'Ente (pagoPA).

## ***Modalità di prestito dei libri***

Il prestito di libri è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione dei libri posti in magazzino che sono prelevati entro due giorni dalla richiesta.

Possono essere presi in prestito fino a 6 libri per un tempo massimo di 30 giorni ognuno, prorogabile per altri 30 purché non prenotati da altro utente. Il materiale già in prestito può essere prenotato; una volta disponibile, la Biblioteca informa l'utente dell'avvenuto rientro, invitando al ritiro entro i sette giorni successivi; in caso di mancato ritiro, il documento verrà ricollocato a scaffale o consegnato all'utente che risulti avere effettuato la successiva prenotazione. Eventuali deroghe al numero massimo di libri o ai tempi di consegna possono essere concesse dal personale della Biblioteca in concomitanza con particolari eventi (chiusura estiva del servizio, iniziative di promozione della lettura) o ad utenti quali insegnanti, studiosi, associazioni. Non è invece consentito il prestito ad ogni utente di più di 3 libri fra quelli presenti negli spazi espositivi dedicati alle novità; il prestito delle novità editoriali non è rinnovabile.

Nel portico antistante la Biblioteca è collocato un box che può essere utilizzato per la restituzione dei documenti (sia cartacei sia multimediali) negli orari di chiusura al pubblico.

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

## ***Modalità di prestito dei periodici***

Il prestito dei periodici è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati.

Possono essere prese in prestito fino a 3 riviste (che vanno a decurtare la possibile quota di altri documenti prestati) per un tempo massimo di 15 giorni, prorogabile per altri 15; è possibile il prestito domiciliare di tutti i numeri, ad eccezione dell'ultimo, che può essere però consultato in sede. I periodici a prestito non possono essere prenotati.

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

Il prestito del materiale multimediale è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati.

In particolare, quello della sezione adulti è disponibile per i minorenni previa sottoscrizione dell'apposito modulo di responsabilità da parte di un genitore o di chi ne esercita la patria potestà. In deroga a ciò, il personale della Biblioteca si riserva di rispettare eventuali divieti di visione del documento dichiarati esplicitamente sulla custodia dello stesso.



Possono essere presi in prestito al massimo 3 documenti (che vanno a decurtare la possibile quota di altri documenti prestati). È possibile prendere in prestito più di 3 documenti nel caso di opere complete (ad esempio sceneggiati televisivi e serie tv in più puntate) ma non più, comunque, di una per volta.

Il prestito è consentito per un tempo massimo di 15 giorni e può essere prorogato per altri 15. Salvo casi motivati (studio e ricerca), non è possibile la prenotazione del materiale multimediale. Anche per i documenti multimediali si applicano le regole relative alla mancata riconsegna o al danneggiamento, già descritte per il patrimonio librario.

È vietata la riproduzione del materiale ai sensi delle normative vigenti (Legge n. 248/2000 e successive modificazioni e integrazioni).

### ***Modalità di prestito e di consultazione degli e-reader***

Possono accedere al prestito e alla consultazione in sede dei lettori elettronici (e-reader) in dotazione alla Biblioteca Comunale gli utenti regolarmente iscritti e che non abbiano (unicamente nel caso di prestito del dispositivo) prestiti scaduti al momento della richiesta di utilizzo.

Per accedere al prestito occorre essere maggiorenni e versare una quota valida un anno dal momento del pagamento. La consultazione in sede è invece gratuita e libera anche per gli utenti minorenni.

L'e-reader con relativa custodia viene consegnata all'utente con un numero massimo di due e-book, precaricati dai funzionari addetti e scelti dall'utente nel catalogo disponibile presso la Biblioteca. I funzionari si riservano la possibilità di consegnare in prestito l'e-reader con gli e-book scelti il giorno successivo alla richiesta e, in caso di consultazione, nella stessa giornata ma con il tempo necessario al caricamento sul dispositivo.

Il numero degli e-book caricati sulla tessera dell'utente va a decurtare il numero complessivo dei prestiti consentiti. Non va invece a decurtare tale numero il prestito del dispositivo stesso.

L'utente non può rimuovere né intervenire sui file presenti né caricarne di nuovi.

Il prestito del supporto dura 30 giorni e non è rinnovabile. La consultazione deve invece concludersi nella stessa giornata della richiesta, e comunque sempre negli orari di apertura al pubblico della Biblioteca. Non è possibile prenotare un e-reader in prestito.

L'e-reader deve obbligatoriamente essere restituito ai funzionari dei Servizi Culturali in orario di apertura al pubblico; è vietato dunque l'utilizzo del box esterno per la restituzione di tali supporti.

Nel caso in cui sia disponibile per il prestito un solo dispositivo e pervengano contemporaneamente più richieste di utilizzo, la priorità nell'assegnazione spetta all'utente che ne faccia richiesta per specifiche esigenze di tipo visivo (necessità di ingrandire i caratteri di lettura del testo) o comunque fisico (impossibilità a maneggiare libri pesanti e/o di grandi dimensioni).

L'utente è responsabile dei danni o della perdita dell'e-reader e il dispositivo deve essere restituito integro e funzionante; in caso di furto o smarrimento l'utente deve presentare copia della denuncia effettuata presso le autorità competenti ed è tenuto al rimborso o all'acquisto di un nuovo lettore dello stesso modello o di modello equivalente secondo le indicazioni fornite dal personale della Biblioteca.



### ***Modalità di prestito degli audiolibri***

Il prestito degli audiolibri è gratuito ed ha tempi di esecuzione immediati.

Possono essere presi in prestito al massimo 3 documenti (che vanno a decurtare la possibile quota di altri documenti prestati), per 30 giorni, rinnovabili per altri 30. Anche per questi documenti si applicano le regole relative alla mancata riconsegna o al danneggiamento, già descritte per il patrimonio librario e multimediale.

### **4.7.1 Servizio di prestito intersistemico e interbibliotecario**

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

#### **4.7.1.1 Prestito intersistemico provinciale**

Con la tessera di iscrizione si ha accesso al patrimonio librario provinciale tramite il servizio di prestito in rete; il servizio è gratuito e avviene, ad esclusione delle due settimane centrali di agosto e del periodo natalizio, con collegamenti mono o bisettimanali fra le Biblioteche aderenti al sistema.

Tramite questo servizio i materiali possono essere presi in prestito e restituiti in qualunque biblioteca del sistema. Il numero massimo delle opere prestabili per ciascun utente tramite il prestito in rete ammonta a 2 (su titoli disponibili al momento della richiesta), ai quali si aggiungono altre 5 possibili prenotazioni (su titoli, al momento della richiesta, in prestito ad altro utente).

I prestiti locali e quelli effettuati in rete sono cumulabili: pertanto la quota di libri ottenuti tramite prestito interbibliotecario provinciale non va a decurtare quella dei prestiti attivi nella Biblioteca di Campagnola Emilia.

I documenti richiesti vengono consegnati alla Biblioteca il venerdì mattina e sono, di norma, disponibili dal venerdì pomeriggio.

Il prestito in rete dura 30 giorni, rinnovabile di altri 30 e riguarda il materiale librario e gli audiolibri: sono esclusi tutto il multimediale (dvd, blue ray, vhs, cd, cd rom) e altre tipologie di materiali (giochi, ecc.). In caso di smarrimento o danneggiamento l'utente è tenuto al riacquisto del documento, da far avere alla Biblioteca presso la quale lo ha ritirato, la quale provvederà poi all'invio alla Biblioteca prestante.

#### **4.7.1.2 Prestito interbibliotecario nazionale**

Nel caso in cui l'opera richiesta non sia presente sul catalogo provinciale, la Biblioteca di Campagnola Emilia attiva il servizio di prestito nazionale, con l'eccezione delle novità editoriali. Il servizio è riservato agli utenti residenti e la cui posizione relativa a prestiti e resi del patrimonio della Biblioteca di Campagnola Emilia sia regolare. La ricerca verrà effettuata, compatibilmente con le esigenze di servizio e con la complessità della richiesta, entro 7 giorni.



# COMUNE DI CAMPAGNOLA EMILIA

PROVINCIA DI REGGIO NELL'EMILIA

Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un rimborso spese forfetario per la restituzione alla Biblioteca prestante delle opere ricevute, oltre ad un eventuale rimborso spese, qualora sia previsto, definito dalla Biblioteca che presta l'opera.

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

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

## **4.8 Servizio di consulenza e informazione bibliografica**

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

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

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

La Biblioteca pubblica è un luogo di incontro e di scambio di esperienze. La Biblioteca organizza dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale e il confronto fra saperi diversi. Promuove gruppi di lettura e, ove se ne ravvisi la necessità o a richiesta di gruppi di lettori, attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio (Asilo Nido, Scuole dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado), al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i bambini e i ragazzi, e di utilizzo del servizio bibliotecario. Su richiesta degli insegnanti, possono essere prodotte bibliografie tematiche, che saranno consegnate, di norma, entro 7 giorni dalla richiesta.



## 5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Biblioteca effettua, ove se ne ravvisi l'esigenza, indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sui singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

### **5.1 Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

#### *L'Amministrazione locale:*

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

#### *Il personale:*

- Garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento da remoto con altri servizi;
- Assiste l'utente nelle ricerche con correttezza, disponibilità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

#### *L'utente:*

- Compila con cura la modulistica necessaria alla fruizione dei vari servizi offerti;
- Rispetta la Carta dei Servizi e le disposizioni della Biblioteca, le scadenze, paga le tariffe stabilite a rimborso spese con le modalità previste per i pagamenti a favore delle Pubbliche Amministrazioni;
- Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura (le suonerie dei telefoni cellulari devono essere tenute spente), il divieto di fumare;
- Rispetta il divieto di danneggiare tutta la documentazione a stampa della Biblioteca, sia in consultazione sia in prestito;
- Tratta con cura il materiale multimediale, audiovisivo, i supporti elettronici e tutti i documenti (nonché gli eventuali materiali allegati e informativi), sia in consultazione sia in prestito;
- Può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti;
- Tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti della Biblioteca senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- È corretto e collaborativo con il personale.



## **5.2 Tutela dei diritti degli utenti**

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

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

### **5.2.2 Rapporto con gli utenti**

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

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

La Biblioteca si fa carico di verificare la qualità dei servizi erogati producendo periodicamente report contenenti i dati relativi ai prestiti e alle presenze mensili, pubblicati on line nella sezione informativa raggiungibile alla pagina dell'opac provinciale, nonché quelli relativi ai seguenti indicatori:

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