



# Carta dei servizi della Biblioteca di Fabbrico



## SOMMARIO

<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>Principi generali .....</b>	<b>3</b>
Riferimenti normative	
I principi fondamentali definitori della biblioteca pubblica	
Responsabilità	
Principi ispiratori	
<b>La Biblioteca di Fabriano .....</b>	<b>5</b>
Sede e orari	
Raccolte documentarie e loro organizzazione	
La costruzione delle raccolte	
Donazioni	
Revisione e scarto delle raccolte	
Personale	
La cooperazione interbibliotecaria	
<b>I servizi offerti dalla Biblioteca .....</b>	<b>7</b>
Letture e consultazione	
Prestito	
Prenotazione	
Scadenza del prestito, rinnovo, restituzione e sospensione	
Prestito in rete	
Document Delivery (DD)	
Consulenza e informazione bibliografica	
Servizi on-line e digitale	
Attività culturali e promozione della lettura	
<b>Diritti, doveri e norme di comportamento .....</b>	<b>10</b>
Diritti degli utenti	
Doveri degli utenti	
Rapporto con gli utenti	
Reclami e suggerimenti	
Valutazione dei servizi	
<b>Allegati .....</b>	<b>11</b>

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è una guida alle opportunità offerte al pubblico dalla Biblioteca di Fabbrico e dal Sistema Bibliotecario di Reggio Emilia. Aggiornata periodicamente in base a motivate necessità, la Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori delle biblioteche: essa dichiara i principi ispiratori a cui si conforma l'attività delle biblioteche, descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei vari servizi, individua gli standard di qualità adottati. Il personale della biblioteca è responsabile della sua corretta applicazione e opera nel rispetto della normativa e dei regolamenti di settore e secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

## **Principi generali**

### **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;
- 2003. Delibera G.R. n. 309/2003 "Approvazione Standard e obiettivi di qualità delle Biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 5.10 L.R. 18/2000";
- 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;
- Legge sul diritto d'autore L. 633/1941 e successive modifiche.

### **I principi fondamentali definitivi della Biblioteca pubblica**

La Biblioteca pubblica, secondo i principi stabiliti dalla Costituzione italiana, contribuisce a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, alla cultura, ai documenti, nonché alle espressioni del pensiero e della creatività umana, che rappresentano i fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La Biblioteca è un servizio di base e il primo punto di accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione. Sostiene la formazione durante tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per la diversità culturale e, allo stesso tempo, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future. Inoltre, svolge attività di documentazione sulla realtà locale di riferimento. La Biblioteca è di titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce in una delle forme previste dalle leggi vigenti, adattandola alle esigenze specifiche del territorio, nel rispetto delle disposizioni stabilite dalla legislazione nazionale e regionale. La Biblioteca si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile, e partecipa, altresì, al contesto generale dei servizi pubblici, le cui modalità di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

### **Responsabilità**

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta e Assessore) esercitano una funzione di indirizzo e controllo, assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e monitorando periodicamente l'attuazione delle linee guida stabilite. La Responsabile della Biblioteca è incaricata di attuare tali indirizzi, con particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione delle raccolte e dei servizi in tutti i loro aspetti.

## **Principi ispiratori**

1. **Accessibilità**  
Garantire che tutti i servizi siano accessibili a tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro capacità fisiche, economiche o culturali.
2. **Qualità**  
La biblioteca si impegna a fornire servizi di alta qualità, puntando alla continua formazione del personale e all'aggiornamento delle risorse.
3. **Accoglienza e Cortesia**  
Promuove un ambiente accogliente e cordiale, dove ogni utente si senta rispettato e valorizzato.
4. **Trasparenza**  
Fornisce informazioni chiare e dettagliate sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulle eventuali normative.
5. **Partecipazione**  
Invita gli utenti a partecipare attivamente alla vita della biblioteca attraverso feedback, suggerimenti e partecipazione a eventi e attività.
6. **Sostenibilità**  
La biblioteca si impegna a gestire le risorse in modo responsabile, promuovendo pratiche sostenibili.
7. **Privacy e Riservatezza**  
Rispetta la privacy degli utenti, trattando con riservatezza le informazioni personali e le preferenze di lettura.
8. **Inclusività**  
Promuove un ambiente inclusivo, accogliendo e valorizzando la diversità culturale, etnica e sociale degli utenti.
9. **Collaborazione**  
Favorisce collaborazioni con scuole, associazioni e comunità locali per arricchire l'offerta culturale e informativa.
10. **Responsabilità**  
Si assume la responsabilità della qualità dei servizi offerti, monitorando e valutando costantemente le nostre performance.
11. **Promozione della Lettura**  
Sostiene e promuove la cultura della lettura, organizzando attività e iniziative per stimolare l'interesse dei cittadini verso i libri e la conoscenza.
12. **Misurazione e Valutazione**  
Monitora e valuta regolarmente la qualità dei servizi offerti attraverso sondaggi, feedback degli utenti e analisi delle performance. I dati raccolti serviranno per apportare miglioramenti e rispondere meglio alle esigenze della comunità.

## La Biblioteca di Fabbrico

### Sede e orari

La Biblioteca Comunale di Fabbrico si trova in Via Roma n. 35, al piano terra della sede del Municipio.

### Orario invernale (dal 1° ottobre al 31 maggio)

<b>Giorno</b>	<b>Mattina</b>	<b>Pomeriggio</b>
Lunedì	-	-
Martedì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
Mercoledì	Riservato alle scuole	
Giovedì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
Venerdì	Riservato alle scuole	
Sabato	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30

### Orario estivo (dal 1° giugno al 30 settembre)

<b>Giorno</b>	<b>Mattina</b>	<b>Pomeriggio</b>
Lunedì	-	-
Martedì	9.00 - 12.30	15.00 - 18.30
Mercoledì	9.00 - 12.30	
Giovedì	9.00 - 12.30	
Venerdì	9.00 - 12.30	
Sabato	9.00 - 12.30	

La biblioteca è chiusa il 27 febbraio, in occasione delle celebrazioni della Battaglia di Fabbrico. Possono inoltre verificarsi variazioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari o esigenze particolari. In tali casi, la biblioteca si impegna a comunicarlo tempestivamente tramite avvisi affissi all'interno della struttura, pubblicati sul sito web del Comune e sulle pagine social della biblioteca e del Comune.

### Raccolte documentarie e loro organizzazione

La biblioteca adotta un sistema di "scaffale aperto", che consente agli utenti di accedere liberamente e direttamente ai documenti, facilitando la consultazione. Tutti i materiali sono disponibili per il prestito, ad eccezione di quelli destinati esclusivamente alla consultazione.

La sezione di narrativa per adulti è organizzata in ordine alfabetico e comprende quattro generi distinti, identificati da etichette sul dorso dei libri: giallo, storico, storie vere e classici. La saggistica per adulti è classificata e disposta per disciplina, seguendo il metodo decimale Dewey.

Un ampio scaffale è dedicato alla raccolta di pubblicazioni relative al territorio di Fabbrico, alle sue tradizioni e alla sua storia ("Storia Locale").

Il settore dedicato a bambini e ragazzi è suddiviso in quattro sezioni:

- **Sezione prima infanzia (0-6 anni)**
- **Ragazzi (7-13 anni)**
- **Collane 7/9 anni**
- **Giovani Adulti (14-20 anni)**

Il materiale librario in queste sezioni è accessibile direttamente sugli scaffali, liberamente consultabile e disponibile per il prestito. Gli albi illustrati per i più piccoli (0-6 anni), la narrativa per ragazzi e giovani adulti sono organizzati in ordine alfabetico per autore, mentre la saggistica è collocata per argomento, per aree tematiche. I libri nella sezione dedicata alle collane 7-9 anni sono identificati da un'etichetta sul dorso e sono suddivisi per collane. Non mancano i libri ad alta leggibilità e in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa).

In spazi esterni alla biblioteca si trovano:

- **Magazzino corrente:** dove sono collocati i volumi che non trovano posto sugli scaffali aperti, ma che sono comunque ammessi al prestito e visibili sul catalogo OPAC. Per richiederli, è necessario rivolgersi al personale addetto. Il magazzino si trova in via Piave n. 56.
- **Fondo Genesis Righi:** Il fondo, donato alla biblioteca dall'Ingegnere Genesis Righi nel 1825, è composto da 2019 documenti che raccolgono testi di storia, geografia, filosofia e

narrativa del periodo storico 1800-1930, di cui 55 antichi. I materiali, contrassegnati da un'etichetta identificativa, sono collocati in una sala al secondo piano del Comune e possono essere consultati in sede.

### **La costruzione delle raccolte**

La costruzione delle raccolte della biblioteca è un processo attento e strategico, guidato da principi fondamentali che mirano a soddisfare le esigenze della comunità.

In primo luogo, le politiche di acquisto definiscono i criteri attraverso i quali si selezionano e si acquistano nuovi materiali. Questi criteri si basano su rilevanza, qualità e varietà, tenendo conto della domanda degli utenti e delle tendenze culturali attuali.

Per garantire che le raccolte rimangano attuali e pertinenti, si effettua una valutazione regolare delle risorse esistenti. Questa valutazione consente di identificare materiali da aggiornare o sostituire, assicurando così che gli utenti abbiano accesso a contenuti di valore.

Un altro principio fondamentale è l'inclusività e la diversità. La biblioteca si impegna a costruire raccolte che riflettano la varietà culturale e sociale della comunità, includendo opere di autori diversi e trattando argomenti vari.

Si incoraggia la collaborazione con gli utenti, invitandoli a suggerire titoli e risorse da acquisire. Questo approccio non solo arricchisce le raccolte, ma crea anche un senso di appartenenza e partecipazione attiva tra i cittadini.

L'impegno per l'aggiornamento delle risorse è costante, mantenendo le raccolte al passo con le ultime pubblicazioni, per rispondere alle esigenze di informazione moderne.

Attraverso questi principi, la biblioteca si propone di costruire raccolte che non solo soddisfino le esigenze informative della nostra comunità, ma che contribuiscano anche a un ambiente culturale ricco e inclusivo.

### **Donazioni**

La biblioteca accoglie le donazioni di libri da parte della comunità e saranno accettate donazioni dirette fino ad un massimo di 20 volumi per volta.

L'acquisizione della donazione è subordinata:

- 1 allo sviluppo omogeneo e coerente delle collezioni;
- 2 alla effettiva sostenibilità del trattamento catalografico;
- 3 alla effettiva disponibilità di spazio.

Non si accettano:

- risorse in cattivo stato di conservazione, libri sottolineati, ingialliti, impolverati;
- opere obsolete o superate nei contenuti, opere giuridiche e scientifiche di contenuto non più attuale;
- opere enciclopediche
- dizionari editi da più di 4 anni
- libri ad uso scolastico
- riviste e periodici
- guide turistiche editate da più di 2 anni
- saggi editati da più di 5 anni
- narrativa editata da più di 2 anni
- saggi in lingua originale (si accetta solo narrative in lingua originale)
- documenti autoprodotti, auto-pubblicati, stampati in proprio o a proprie spese
- risorse di informatica pubblicate prima degli ultimi 2 anni
- risorse multimediali che non rispettino la vigente normativa sul copyright e risorse multimediale su supporti in disuso (audiocassette, videocassette, etc.)
- fumetti da edicola (es. Topolino, Dylan Dog, Tex Willer, ecc.)
- collane di narrativa economica acquistabili in edicola (Urania, Gialli Mondadori, Harmony ecc.).

Una volta ricevute, le donazioni saranno valutate dal personale, che deciderà come integrarle nelle raccolte esistenti. I materiali non idonei, si ricicleranno, anche rivendendoli a un prezzo simbolico presso la bancarella permanente all'interno della biblioteca oppure smaltiti in modo responsabile.

### **Revisione e scarto delle raccolte**

La biblioteca si impegna a garantire la conservazione delle proprie raccolte in condizioni ottimali, adottando pratiche specifiche per preservare la durata e l'integrità dei materiali. Per mantenere la raccolta documentaria aggiornata e in linea con le proprie finalità, la biblioteca applica

procedure di revisione basate su criteri che considerano la correttezza e l'aggiornamento dei contenuti, la data di pubblicazione, lo stato di conservazione, nonché la rilevanza storica, la natura e la frequenza di consultazione o prestito delle opere. I materiali scartati, previa autorizzazione della Soprintendenza Archivistica e Bibliografica dell'Emilia-Romagna, possono essere offerti a organizzazioni locali, donati, riciclati o venduti in bancarelle di libri usati organizzate dalla Biblioteca o dal Comune, nel rispetto delle normative vigenti. La Biblioteca comunica ai propri utenti l'importanza di tali pratiche, essenziali per mantenere raccolte di alta qualità e rispondere alle esigenze della comunità.

## **Personale**

Il personale della biblioteca è un elemento fondamentale per la qualità del servizio offerto. Composto da professionisti appassionati e competenti, il team si dedica a soddisfare le esigenze informative e culturali degli utenti. Ogni membro del personale è formato per fornire assistenza e orientamento, garantendo un ambiente accogliente e collaborativo.

Il personale è disponibile per:

1. **Assistenza alla Consultazione:** Gli utenti possono ricevere supporto nella ricerca di materiali e nella navigazione delle risorse disponibili.
2. **Promozione della Lettura:** Il personale organizza eventi, letture e attività per stimolare l'interesse verso i libri e la cultura, incoraggiando la partecipazione attiva della comunità.
3. **Formazione e Consulenza:** Vengono organizzati eventi di formazione per supportare gli utenti nell'utilizzo ottimale delle risorse della biblioteca, con particolare attenzione all'uso del catalogo online e delle risorse digitali disponibili.
4. **Accoglienza e Inclusività:** Ogni membro del personale è impegnato a garantire che la biblioteca sia un luogo inclusivo, dove tutti gli utenti si sentano rispettati e valorizzati.

L'amministrazione comunale si impegna a mantenere un personale ben formato e aggiornato, per assicurare che i servizi siano sempre all'altezza delle aspettative della comunità.

## **La cooperazione interbibliotecaria**

La biblioteca partecipa al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia.

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 (Emilia Digital Library)
- deposito unico provinciale (DUP)
- gestione del Polo SBN – Sebina RE2 (gestione biblioteconomica e tecnica, hosting presso la Regione Emilia Romagna)
- aggiornamento del sito web e di funzionamento del gestionale di sistema
- formazione e consulenza

ed ogni altro servizio finalizzato al raggiungimento degli obiettivi del sistema.

## **I servizi offerti dalla biblioteca**

La biblioteca è un bene comune, accessibile a tutti i membri della collettività. Offre in modo continuativo, secondo modalità e requisiti specificati di seguito, una vasta gamma di opportunità e servizi.

### **Letture e consultazione**

I libri esposti sugli scaffali aperti sono liberamente consultabili senza alcuna limitazione quantitativa. L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini, inclusi coloro che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca. Il riordino dei libri è a cura del personale bibliotecario, che ne garantisce la corretta sistemazione. Gli utenti sono pertanto invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati, evitando di riporli sugli scaffali.

### **Prestito**

Possono accedere al servizio di prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza restrizioni territoriali. L'iscrizione è gratuita e richiede la presentazione di un documento di identità valido e del codice fiscale. Una volta iscritti, gli utenti possono utilizzare il servizio di prestito non solo presso la Biblioteca di Fabbrico, ma anche in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario della

Provincia di Reggio Emilia.

Le persone con disabilità o degenti possono iscriversi tramite un delegato, presentando una delega scritta e i documenti di identità validi di entrambe le parti. I minori possono iscriversi in presenza di un genitore, oppure presentando il proprio documento di identità e una delega scritta da un genitore o un adulto di riferimento, accompagnata dalla fotocopia del documento di identità.

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata una tessera personale gratuita, valida a tempo indeterminato, che consente l'accesso ai servizi gratuiti di tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Reggio Emilia. In alternativa, è possibile utilizzare il tessera sanitario per accedere ai servizi.

Gli iscritti sono tenuti a comunicare eventuali variazioni dei dati forniti al momento dell'iscrizione. L'utente è responsabile della tessera e delle operazioni effettuate con essa. In caso di smarrimento, danneggiamento o furto, è possibile richiedere un duplicato.

Ogni utente ha la possibilità di prendere in prestito contemporaneamente nella Biblioteca di Fabbrico:

- 6 volumi (parte del patrimonio della Biblioteca di Fabbrico)
- 2 materiali con il prestito in rete (volumi o audiolibri)

La durata del prestito è di 30 giorni per libri a stampa e audiolibri.

In relazione a specifiche iniziative (eventi, concorsi, selezioni, ecc.), possono essere previsti periodi e numero di documenti in prestito diversi da quelli standard.

Sono esclusi dal prestito i materiali destinati esclusivamente alla consultazione e i materiali di pregio.

Sono ammessi al prestito i dizionari, per un prestito breve, necessario per sostenere l'esame (2 giorni).

### **Prenotazione**

Gli utenti possono prenotare documenti già in prestito, seguendo le stesse modalità previste per le richieste di rinnovo. Una volta che viene restituito il documento prenotato, gli operatori avviseranno l'utente entro la stessa giornata. Il documento sarà tenuto in deposito, dalla data di notifica per un numero di giorni stabilito dagli organi preposti del Sistema bibliotecario. Se non ritirato entro il termine fissato, verrà reso disponibile per altri utenti. È possibile anche prenotare documenti non in prestito, ma la prenotazione automatica non garantisce la disponibilità immediata del documento sugli scaffali. La biblioteca si impegna a completare la gestione della prenotazione entro 2 giorni lavorativi. Se il documento prenotato non è disponibile, la prenotazione verrà annullata e l'utente riceverà una comunicazione via email o telefono.

### **Scadenza del prestito, rinnovo, restituzione e sospensione**

Il prestito dei materiali della Biblioteca di Fabbrico e delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia può essere rinnovato una sola volta, per ulteriori 30 giorni (libri e audiolibri), a condizione che i documenti non siano stati prenotati da altri utenti.

Le richieste di rinnovo possono essere effettuate tramite una delle seguenti modalità:

- Accesso al sistema di gestione del prestito online
- In biblioteca, di persona
- Telefonicamente, chiamando il numero 0522-751923
- Via email, all'indirizzo [biblioteca@comune.fabbrico.re.it](mailto:biblioteca@comune.fabbrico.re.it)

La restituzione dei documenti può essere effettuata direttamente dall'utente o da una persona incaricata, presso la biblioteca o utilizzando il box esterno. Non è necessario esibire la tessera per restituire i materiali.

Gli utenti che non restituiscono i documenti entro la data di scadenza saranno automaticamente sospesi dal servizio di prestito in tutto il sistema bibliotecario, fino alla restituzione del materiale.

Per agevolare gli utenti nel rispetto delle scadenze, la biblioteca adotta le seguenti misure:

- Rilascio di un promemoria per ogni prestito effettuato, su richiesta
- Possibilità di rinnovo dei prestiti anche a distanza tramite:
  - Il Portale OPAC del Sistema Bibliotecario, che consente anche di verificare la scadenza dei prestiti
  - Telefono o email
- Solleciti automatici inviati via email per gli utenti che hanno fornito un indirizzo di posta elettronica.

In caso di smarrimento o danneggiamento accidentale di un'opera, l'utente è tenuto a provvedere al riacquisto del materiale o, qualora non sia più disponibile, alla sua sostituzione con

un altro documento di pari valore e argomento, su indicazione del responsabile della biblioteca. Se l'acquisto non fosse possibile per motivi vari, l'utente dovrà versare un rimborso pari al costo dell'opera. La sospensione dai servizi bibliotecari del sistema sarà mantenuta fino al reintegro dei materiali.

In caso di furto dei materiali, con denuncia alle autorità competenti, l'utente sarà esonerato dall'obbligo di riacquisto.

### **Prestito in rete**

La biblioteca offre il servizio di prestito in rete provinciale gratuito per gli utenti regolarmente iscritti, all'interno della Provincia di Reggio Emilia. Le richieste possono essere fatte autonomamente tramite il catalogo online del Sistema Bibliotecario, o comunicate alla biblioteca, che provvederà ad inoltrarle. L'utente sarà avvisato non appena il documento sarà disponibile.

Tramite il servizio di prestito in rete i materiali possono essere presi in prestito e restituiti in qualunque biblioteca del sistema bibliotecario provinciale.

Il numero massimo di opere prestabili per ciascun utente tramite il servizio di prestito in rete ammonta a n. 2 richieste e n. 5 prenotazioni "attive" contemporaneamente. E' possibile richiedere anche audiolibri.

I DVD non sono generalmente disponibili per il prestito tramite il sistema di prestito in rete, ad eccezione di specifiche necessità legate ad attività scolastiche o eventi particolari. La richiesta di questi materiali deve essere effettuata esclusivamente dall'operatore della biblioteca. La biblioteca offre anche il prestito di opere provenienti da altre biblioteche italiane, nel caso in cui i documenti richiesti non siano disponibili nel circuito provinciale. Le richieste possono essere effettuate di persona o via email. Il servizio è gratuito, ma nel caso in cui la richiesta debba essere inviata a biblioteche non aderenti al regime di reciprocità gratuita, l'utente sarà responsabile per il rimborso delle spese di spedizione.

### **Document Delivery (DD)**

La biblioteca assicura la riproduzione e fornitura di opere nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. Il DD in uscita consiste nella riproduzione e fornitura di opere o parti di esse agli utenti e alle biblioteche che ne facciano richiesta. Il DD in entrata consiste nella fornitura ai nostri utenti di articoli di periodici o di parti di libro reperiti in altre biblioteche nazionali ed estere.

### **Consulenza e informazione bibliografica**

La biblioteca offre un servizio di consulenza bibliografica, assistenza nelle ricerche e supporto nell'utilizzo di database locali o remoti. L'obiettivo è supportare l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca, favorendo l'accesso alle informazioni più pertinenti.

### **Servizi on-line e digitale**

#### *Portale Web*

Il portale garantisce l'accesso al catalogo, ai servizi online, informazioni su sedi, orari, servizi, procedure, tariffe, aggiorna sugli eventi e iniziative culturali organizzate dal Sistema Bibliotecario.

#### *Catalogo Online*

Attraverso il catalogo online, è possibile verificare la disponibilità di un'opera nel Sistema Bibliotecario, effettuando ricerche tramite parole singole o combinando diverse chiavi di ricerca.

#### *WiFi*

La biblioteca offre l'accesso gratuito a Internet tramite la rete EmiliaRomagnaWiFi, senza limiti di tempo, utilizzando dispositivi personali. Non è previsto un servizio di assistenza.

#### *EMILIB*

La biblioteca aderisce a EMILIB, una piattaforma di prestito digitale che offre e-book, video, film, documentari, videogiochi, quotidiani e riviste. L'accesso è gratuito per tutti gli utenti del Sistema Bibliotecario di Reggio Emilia, 24 ore su 24, tramite il catalogo online o il portale EMILIB.

### **Attività culturali e promozione della lettura**

La biblioteca organizza dibattiti, presentazioni e altre iniziative per promuovere la lettura, la conoscenza e l'uso dei servizi bibliotecari. Collabora anche con le scuole del territorio per progetti di promozione

## **Diritti, doveri e norme di comportamento**

### **Diritti degli utenti**

L'utente regolarmente iscritto ha il diritto di usufruire dei servizi offerti dalla biblioteca secondo le modalità stabilite dalla presente Carta dei Servizi. L'utente ha diritto a essere trattato con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna forma di discriminazione.

L'utente può esercitare in ogni momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla protezione dei dati personali. In tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia è esposta l'informativa relativa al trattamento dei dati personali, come previsto dagli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679. L'informativa è allegata alla presente Carta dei Servizi. L'utente ha inoltre diritto a essere ascoltato e a ricevere informazioni precise, complete e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta, sul patrimonio e sulle attività della biblioteca. Le informazioni sono disponibili tramite il portale web, le piattaforme social, i materiali informativi distribuiti in biblioteca e presso la sede comunale.

### **Doveri degli utenti**

Il comportamento degli utenti deve essere improntato al rispetto del luogo, del personale e degli altri frequentatori della biblioteca, ispirandosi a principi di civile convivenza e reciproca collaborazione.

In particolare, ogni utente è tenuto a:

- Essere cortese e rispettoso nei confronti del personale e degli altri utenti.
- Rispettare le regole, gli orari e le scadenze stabilite.
- Osservare le indicazioni impartite dal personale per garantire il corretto svolgimento dei servizi e la sicurezza degli spazi e delle persone.
- Rispetto delle norme che regolano l'utilizzo degli spazi e dei materiali.
- Trattare con attenzione i documenti e le attrezzature messe a disposizione dalla biblioteca.

### **Rapporto con gli utenti**

Il personale della biblioteca è impegnato a garantire un comportamento rispettoso, cortese e disponibile nei confronti degli utenti.

Il responsabile del servizio ha la facoltà di allontanare o sospendere gli utenti che disturbano o mantengono comportamenti scorretti nei confronti di altri utenti, dei documenti, degli arredi o del personale.

Il responsabile della biblioteca può anche concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi in caso di necessità particolari o situazioni specifiche.

### **Reclami e suggerimenti**

Gli utenti hanno il diritto di presentare un reclamo nel caso in cui vengano riscontrate inadempienze rispetto agli impegni assunti dalla Biblioteca Comunale di Fabbrico, come specificato nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve essere redatto per iscritto (posta, email o PEC), firmato e contenere le generalità e l'indirizzo dell'utente. Il reclamo deve essere indirizzato all'Amministrazione Comunale e sarà esaminato con attenzione. Una risposta motivata verrà fornita entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Nel caso in cui vengano accertati disservizi, saranno avviate le procedure per eliminarne le cause.

Il contributo degli utenti è fondamentale per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi offerti dalla biblioteca. Gli utenti sono incoraggiati a proporre miglioramenti, segnalare disservizi o presentare reclami.

A tal fine, gli utenti possono rivolgersi a:

- uffici del Comune di Fabbrico, in via Roma 35
- biblioteca, in Via Roma 35, tel. 0522 751923, email [biblioteca@comune.fabbrico.re.it](mailto:biblioteca@comune.fabbrico.re.it)
- via web tramite il servizio "Segnalazione disservizio" del portale [www.comune.fabbrico.re.it](http://www.comune.fabbrico.re.it)

### **Valutazione dei servizi**

Il Sistema Bibliotecario svolge un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico, raccogliendo dati, elaborando statistiche e calcolando indicatori di performance. Le statistiche risultanti sono pubblicate sul portale web del Sistema. Con adeguata comunicazione preventiva, la biblioteca può pianificare e organizzare, singolarmente o in collaborazione con altre biblioteche, indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti. I

risultati delle rilevazioni vengono analizzati per migliorare il servizio e sono successivamente resi pubblici sul portale web del Sistema e sul sito del comune.

La biblioteca raccoglie dati relativi:

- ✓ Alla frequentazione (una settimana al mese, suddivisa per ore, aperture mattutine e pomeridiane) nelle seguenti categorie:
  - Bambini 0-6 anni
  - Ragazzi 7-14 anni
  - Adulti
  - Classi

Questi dati consentono di elaborare flussi giornalieri e analizzare l'utenza, offrendo spunti utili per le attività della biblioteca.

- ✓ Alle presenze in tutti gli eventi, attività e iniziative realizzate.

---

## **Allegati**

- 1) Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento europeo 679/2016 sul trattamento dei dati personali degli utenti del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia.
  - 2) Modulo autorizzazione iscrizione minore.
-