



Unione Terra di Mezzo

Provincia di Reggio Emilia

Bagnolo in Piano – Cadelbosco di Sopra – Castelnovo di Sotto

Area Cultura - Sport - Politiche giovanili

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE
DI CASTELNOVO DI SOTTO

APPROVATA CON ATTO DELLA GIUNTA UNIONE N. del

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi, allo scopo di favorire un rapporto trasparente, dinamico e interattivo con la propria utenza.

La Carta dei Servizi è un patto fra Biblioteca ed utenti che prevede impegni reciproci e regole trasparenti: sono protagonisti e responsabili della sua attuazione l'Ente, il personale coinvolto e l'utenza.

La Carta non ha scadenza e potrà essere emendata e/o aggiornata ogni qualvolta se ne avverta la motivata necessità.

2. INFORMAZIONI SULLA BIBLIOTECA

SEDE: Biblioteca Comunale di Castelnovo di Sotto

Indirizzo: Piazza Prampolini, 5 – 42024 Castelnovo di Sotto (RE)

Telefono: 0522 682533

Posta elettronica: biblioteca@comune.castelnovo-di-sotto.re.it

ORARIO: la Biblioteca adotta un orario in linea indicativamente con il calendario scolastico regionale: invernale da metà settembre a metà giugno ed estivo da metà giugno a metà settembre.

Gli orari aggiornati sono consultabili sul sito web del Comune.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

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

Essa si propone come patrimonio della comunità.

La Biblioteca è un servizio pubblico 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.

4. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Biblioteca di Castelnovo di Sotto concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, in particolare, nell'erogare i propri servizi, si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali.

Eguaglianza, imparzialità e tutela della privacy

La Biblioteca eroga i servizi secondo principi di obiettività, imparzialità ed equità, nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini, senza distinzioni di età, sesso, religione, nazionalità, lingua, opinioni, condizione fisica e sociale o grado di istruzione. Il personale si impegna ad agire secondo tali criteri, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Accessibilità e continuità

La Biblioteca eroga i servizi secondo principi di continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale modifica nell'orario di apertura o nelle modalità

di erogazione del servizio viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

Pluralità e diritto di scelta

La Biblioteca offre ai propri utenti un patrimonio sempre aggiornato in tutti i campi del sapere e adeguato ad incontrare gli interessi di diversi livelli culturali, professionali, di scolarizzazione e di ogni fascia di età. Le raccolte e i servizi riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini, rispettano il principio del pluralismo nei confronti delle varie opinioni e incoraggiano il dialogo interculturale. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni meramente commerciali.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La biblioteca garantisce altresì la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici e l'utilizzo del web e dei social media.

Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti, nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti, nel rispetto delle modalità organizzative e gestionali dell'Ente stesso.

Coinvolgimento del personale

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli, nonché di attrarre nuovi utenti.

5. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 La sede

La Biblioteca è situata nel centro storico del paese, in piazza Prampolini 5, al piano terreno.

E' fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate ed è dotata di segnaletica interna. Gli ambienti sono accoglienti e dotati di impianti di sicurezza. Per l'accesso ai servizi, da parte di tutti, è stato garantito l'abbattimento delle barriere architettoniche.

I locali della biblioteca consistono in:

a) un "salone" di 120 mq, cui accede il pubblico, dove si trovano:

- un bancone destinato all'accoglienza dell'utente per: iscrizione al servizio, prestito, restituzione, rinnovo, prenotazioni, prestito interbibliotecario, informazioni sui servizi, notizie bibliografiche e sulla comunità;
- una postazione internet e due dispositivi mobili per gli utenti
- espositori per materiale librario;
- le sezioni con i volumi a "scaffale aperto", ricavate mediante una congrua collocazione delle scaffalature;
- spazi per le attività di studio, consultazione, lettura, utilizzabili anche come accoglienza per ospiti e scolaresche, dotati di appositi tavoli e sedie;
- una saletta dedicata ai bambini della fascia 0 – 5 anni;

- b) uno spazio di back office, al quale non può accedere il pubblico, in cui si trova una postazione lavoro per gli operatori;
- c) un magazzino permanente, in cui sono collocati tutti i volumi eliminati dal catalogo, non ammessi né al prestito né alla consultazione.

Gli ambienti, sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

5.2 Il patrimonio librario e la sua organizzazione

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili al pubblico materiali documentari, ordinati in scaffali aperti, per favorire un contatto libero e diretto con le opere e garantirne la massima fruibilità.

La consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto da parte dell'utente, tramite consultazione del catalogo online all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it/> o su richiesta al personale della Biblioteca.

Il patrimonio della Biblioteca Comunale, incrementato e revisionato annualmente, è costituito da: materiale librario moderno non specialistico, tra cui dizionari ed enciclopedie di varie discipline (di sola consultazione) e da un esiguo numero di audiovisivi: dvd e audiolibri.

Il patrimonio librario si suddivide in due macro-categorie:

- a) saggistica – opere di informazione e approfondimento delle discipline più varie;
- b) narrativa – romanzi o racconti italiani e stranieri di differenti generi letterari;

I libri sono collocati in diverse sezioni:

- **Sezione Adulti:** comprende i libri di narrativa di autori italiani e stranieri, contrassegnati da un'etichetta con la sigla N e le prime tre lettere del cognome dell'autore e i libri di saggistica, classificati secondo il metodo decimale DEWEY;
- **Sezione Ragazzi:** divisa secondo 3 fasce d'età; la sezione prescolare con libri per bambini da 0 a 5 anni (contrassegnati dalla sigla PLR), la sezione 6-10 anni e la sezione 11-14 anni, con libri di narrativa contrassegnati dalla sigla NR e le prime tre lettere del cognome dell'autore e i libri di saggistica, contrassegnati dalla sigla R seguita dalla notazione numerica della classificazione decimale DEWEY;
- **Sezione di Storia Locale:** comprende libri e documenti di varia tipologia che raccontano la storia e la cultura della comunità locale contrassegnati dalla sigla SL seguita dalla notazione numerica della classificazione decimale Dewey;
- **Lascito Don Flaminio Longagnani:** ospita 300 documenti (volumi e opuscoli) ottenuti in lascito, per espressa volontà del donatore, alla morte di Don Flaminio Longagnani, per oltre quattro decenni parroco a Meletole. Tali documenti sono contrassegnati dalla sigla LDFL seguita dalla notazione numerica della classificazione decimale Dewey. La raccolta non contiene materiale di elevato pregio storico-letterario, ma il prestito di tali materiali viene valutato caso per caso dal bibliotecario

5.3 Incremento e aggiornamento del patrimonio documentario

L'incremento del patrimonio documentario è effettuato sulla base delle disponibilità annuali di bilancio.

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

L'elenco delle nuove acquisizioni è disponibile sulle pagine web della biblioteca.

5.4 Il personale

Il bibliotecario, nell'occuparsi della gestione della Biblioteca e del prestito, stabilisce

rapporti di collaborazione con gli utenti ed adotta un comportamento ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Il Responsabile dell'Area ha tra i propri compiti l'esercizio delle funzioni tecniche ed organizzative, necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio.

Il personale opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard fissati dai competenti organismi nazionali nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione.

L'aggiornamento professionale permanente del personale 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.

5.5 La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca del Comune di Castelnuovo di Sotto partecipa, attraverso una convenzione, al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, da cui riceve i seguenti servizi:

- Catalogazione centralizzata;
- Aggiornamento del sito web provinciale (sezione dedicata);
- Formazione collettiva e individuale all'uso degli strumenti informatici;
- Reference service;
- Aggiornamento professionale;
- Promozione e coordinamento del Sistema Bibliotecario Provinciale;
- Prestito Interbibliotecario;
- MediaLibraryOnLine (MLOL): progetto di Biblioteca Virtuale che consente agli utenti la consultazione di banche dati e l'impegno di acquisto cooperativo di risorse digitali.

6. I SERVIZI

6.1 Consultazione e lettura in sede

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito.

Il catalogo delle opere disponibili può essere consultato *on-line* direttamente dagli utenti, all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it>

E' possibile accedere alle sale di lettura anche per leggere e studiare il proprio materiale.

6.2 Prestito

a) Iscrizione e tessera personale

Per poter prendere in prestito le opere della Biblioteca è necessaria l'iscrizione che avviene su richiesta dell'utente ed è gratuita e aperta a tutti, senza limiti di età.

Per effettuare l'iscrizione, l'utente dovrà presentare un documento di identità e compilare l'apposito modulo predisposto dalla Biblioteca, fornendo i propri dati anagrafici e i contatti telefonici e di posta elettronica, affinché siano registrati.

Per i minorenni è necessaria l'autorizzazione dei genitori o di chi ne fa le veci.

Agli iscritti verrà rilasciata una tessera personale, da esibire ogni qualvolta intendano avere in prestito a domicilio libri e altri materiali della Biblioteca.

La tessera è un documento strettamente personale dell'utente, non è cedibile e non può essere utilizzata da altre persone. L'utente è personalmente responsabile della tessera e del suo impiego.

In caso di smarrimento o deterioramento della tessera è possibile richiederne un duplicato.

Gli utenti con tessere rilasciate da altre Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario

Provinciale possono effettuare il prestito, previa presentazione della propria tessera al personale della biblioteca.

b) Modalità del prestito

- 1) Possono essere presi in prestito 4 libri, per un tempo massimo di 30 giorni ciascuno;
- 2) il prestito può essere rinnovato, di norma per una volta, per gli stessi termini previsti per ogni tipologia di opera, previa richiesta, anche telefonica o per e-mail, da effettuare prima della scadenza prevista, se il materiale non è stato nel frattempo prenotato da altri utenti;
- 3) il materiale già in prestito ad altri utenti può essere prenotato: la Biblioteca, non appena l'opera prenotata è disponibile, provvede ad informare l'utente, che ha tempo sette giorni per provvedere al ritiro;
- 4) deroghe ai limiti di prestito indicati al precedente n. 1), nonché ai criteri di ammissibilità delle opere al prestito, possono essere concesse dal Responsabile, per motivate esigenze degli utenti, con particolare riferimento a scuole od enti pubblici e privati;
- 5) l'utente è direttamente responsabile dei materiali presi a prestito, fino alla restituzione degli stessi e si impegna a trattarli con cura e restituiti integri in tutte le loro parti;
- 6) in caso di ritardo nella restituzione viene fatto un primo sollecito telefonico, a cui segue, se necessario, un sollecito scritto all'utente;
- 7) in caso di smarrimento o grave deterioramento, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione dell'opera con un altro esemplare identico o equipollente, concordato con il Bibliotecario;
- 8) in caso di ritardi ripetuti o prolungati l'utente può essere escluso temporaneamente dal prestito;
- 9) in caso di una quantità considerevole di ritardi ripetuti o prolungati l'utente può essere escluso definitivamente dal prestito;
- 10) sono vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le vigenti normative a tutela del diritto d'autore.

6.3 Prestito interbibliotecario

a) Sistema bibliotecario provinciale

La biblioteca del Comune di Castelnovo di Sotto fornisce gratuitamente ai propri utenti il servizio di Prestito Interbibliotecario sulla Provincia di Reggio Emilia.

Con la propria tessera d'iscrizione l'utente può accedere all'intero patrimonio delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale, attenendosi al Regolamento in vigore in ciascuna di esse.

Il servizio avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche aderenti, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

Le richieste di prestito vengono inoltrate al Sistema bibliotecario Provinciale, sarà cura della biblioteca avvisare l'utente della disponibilità dei documenti richiesti, non appena arrivati in sede, che potranno essere ivi direttamente ritirati.

Il tempo di attesa per l'arrivo dei materiali attraverso il prestito interbibliotecario è di norma 8 giorni, salvo modifiche organizzative disposte dalla Provincia di Reggio Emilia, gestore del servizio.

b) Biblioteche extraprovinciali

La biblioteca può attivare, su richiesta, il servizio di prestito interbibliotecario fuori Provincia: la ricerca del documento e l'inoltro della richiesta sono gratuite, l'eventuale pagamento delle spese di spedizione sarà imputato al richiedente.

6.4 Informazione bibliografica e consulenza (*Reference*)

La Biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche, sia sul proprio patrimonio che su altre banche dati locali o remote.

In particolare si impegna ad assistere gli utenti nei servizi di informazione e consulenza

bibliografica con le seguenti modalità:

- consigliare gli utenti in base ai gusti personali o alla fascia di età;
- aiutare gli utenti nella ricerca a scaffale del materiale richiesto;
- reperire riferimenti bibliografici relativi a particolari argomenti o su opere scritte da uno specifico autore;
- verificare o individuare presso quale biblioteca è disponibile una determinata opera.

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

6.5 Servizi telematici e multimediali

La Biblioteca comunale di Castelnovo di Sotto è zona wi-fi e l'accesso a internet è libero e gratuito per chi dispone di un pc portatile o di altro dispositivo.

Inoltre la biblioteca offre gratuitamente ai propri utenti l'accesso ad Internet, riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze culturali, informative ed educative della comunità.

La Biblioteca dispone di 1 postazione con collegamento alla rete internet e di 2 dispositivi mobili a disposizione del pubblico, utilizzabili tramite la connessione wi-fi ivi presente.

Si precisa che:

- a) con l'iscrizione al servizio bibliotecario si può effettuare anche l'iscrizione al servizio internet; per i minorenni permane l'autorizzazione e sottoscrizione da parte di un genitore o dall'esercente la potestà genitoriale ed è necessario prendere visione delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete, anche se il servizio viene fornito con appositi filtri;
- b) la postazione e la navigazione sono protette come previsto dalla legge;
- c) il servizio è disponibile anche su prenotazione;
- d) la postazione, se non prenotata, è comunque accessibile durante l'orario di apertura della biblioteca e deve essere lasciata libera dopo 60 minuti di connessione, se l'utilizzo del servizio è richiesto da altri utenti o se ci sono prenotazioni in coda;
- d) in caso di assenza, ritardo o problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet, è previsto il recupero dell'ora non fruita, concordando con il bibliotecario il successivo utilizzo, tenuto conto delle necessità di altri utenti o delle prenotazioni già in essere.

Internet in Biblioteca deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria. La Biblioteca si impegna a fornire un servizio di orientamento, per un corretto e migliore utilizzo di Internet, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperibili in rete.

È assolutamente vietato:

- a) visitare siti pornografici, violenti, inneggianti al terrorismo o comunque con temi e soggetti contrari al pubblico decoro;
- b) scaricare programmi o software di qualsiasi tipo e natura sui pc della biblioteca.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso fatto del servizio Internet. La responsabilità si estende anche all'eventuale violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

6.6 Servizio di riproduzione fotostatica e stampa

La Biblioteca effettua in sede il servizio di riproduzione fotostatica esclusivamente del proprio materiale documentario, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore e sul copyright.

Le fotocopie, le stampe, l'uso di supporti/memorie esterne rimovibili e ogni altra modalità di riproduzione documentale sono consentite nel rispetto delle leggi vigenti e soggette a pagamento secondo le tariffe approvate dalla Giunta Comunale.

6.7 Attività culturali, promozione della lettura, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca organizza incontri, presentazione di libri, letture, visite guidate ed altre iniziative e attività rivolte a tutte le fasce d'età, volte a promuovere la lettura, l'utilizzo dei servizi bibliotecari, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione permanente e il confronto fra culture e conoscenze diverse.

La Biblioteca promuove inoltre attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza della storia e della cultura locale.

Attenzione particolare va alla collaborazione con le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado presenti sul territorio comunale e le associazioni locali per promuovere e diffondere l'amore per la lettura a partire dalla primissima infanzia.

7. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

7.1 Diritti e doveri

Fatto salvo quanto disciplinato dal regolamento della Biblioteca, tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Castelnuovo di Sotto e l'Unione Terra di Mezzo:

- ✓ assicurano le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità, compatibilmente ai vincoli e alle disposizioni legislative;
- ✓ definiscono annualmente gli obiettivi che il servizio bibliotecario deve perseguire e ne verificano il raggiungimento.

Il personale:

- ✓ garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;
- ✓ stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza;
- ✓ risponde alle domande dell'utenza nel minor tempo possibile e dà informazioni sui servizi;
- ✓ dà informazioni sullo stato di evasione delle richieste in qualsiasi momento;
- ✓ allontana dal servizio chi arrechi danni, disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi, il personale stesso.

L'utente:

- ✓ rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne del servizio bibliotecario, le scadenze previste, il pagamento di eventuali tariffe stabilite;
- ✓ rispetta e tratta con cura i materiali documentari, le attrezzature e gli arredi della Biblioteca, senza arrecarvi alcun danno o mettere a rischio la loro integrità o conservazione;
- ✓ rispetta il divieto di fare segni, strappare, scrivere o sottolineare i libri, i quotidiani, i periodici e tutta la documentazione a stampa sia in consultazione che in prestito;
- ✓ rispetta il divieto di rovinare il materiale audiovisivo (cd o dvd) graffiandolo o esponendolo a fonti di calore;
- ✓ rispetta gli orari della Biblioteca, il silenzio nella sala di lettura e le norme della corretta convivenza civile;
- ✓ rispetta le regole di utilizzo della postazione e degli accessi a internet;
- ✓ non viola gli accessi protetti, le norme del copyright e licenze d'uso dei programmi informatici;
- ✓ è cortese, corretto e collaborativo con il personale.

I doveri dell'Amministrazione Locale si traducono in diritti della Biblioteca, i doveri

del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

7.3 Dialogo e ascolto

La Biblioteca garantisce agli utenti tutte le informazioni aggiornate relative all'utilizzo dei servizi, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del sito web e sulle attività, tramite il sito web, social media e dépliant distribuiti in sede.

7.4 Reclami e suggerimenti

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami.

I reclami devono essere presentati o comunque confermati per iscritto, anche online o via e-mail e devono indicare generalità e recapiti di chi le presenta. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.