

Allegato alla deliberazione  
G.C. n.24 del 20/02/2007  
composto di n.7 fasciate

IL SEGRETARIO  
(Dott. Alfredo L. Tirabassi)

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA “GIORGIO AMBROSOLI” DI REGGIOLO**

### **Premessa**

La Carta dei servizi della Biblioteca Civica di Reggio, prevista dall'art. 5 della L.R. 18/2000 “Norme in materia di Biblioteche, Archivi, Musei e Beni culturali”, descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, ne definisce gli standard generali e specifici e ne individua i fattori di qualità, sulla base delle norme fissate dal Consiglio Comunale con apposito regolamento..

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### ***Eguaglianza***

1. La Biblioteca Civica di Reggio nell'erogazione dei servizi si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche.
2. I servizi sono rivolti a tutti i cittadini, il servizio di prestito è garantito ai cittadini italiani e stranieri purché domiciliati/dimoranti in Italia al momento dell'iscrizione e in possesso di un documento di identità valido.

#### ***Imparzialità***

1. La Biblioteca Civica di Reggio ispira il proprio comportamento nei confronti dell'utente a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le proprie richieste.

#### ***Continuità***

1. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità.
2. Eventuali interruzioni del servizio saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura al fine di arrecare agli utenti il minor danno possibile.

### **ART. 1 - Raccolte documentarie**

La Biblioteca organizza le sue raccolte documentarie favorendo il libero accesso all'informazione da parte degli utenti. Pertanto la maggior parte dei documenti sono disposti a scaffale aperto, direttamente accessibili dagli utenti stessi.

La biblioteca cura l'aggiornamento e lo sviluppo delle raccolte attraverso gli acquisti e gli scarti periodici, cura il mantenimento di un catalogo informatico che consenta il rapido recupero dei documenti disponibili.

## **ART. 2 - Orario di apertura al pubblico della Biblioteca**

### **Orario invernale**

Lunedì	Chiuso
Martedì	15,00 -19,00
Mercoledì	15,00 -19,00
Giovedì	15,00 -19,00
Venerdì	15,00 – 19,00
Sabato	10,00 - 13.00

### **Orario estivo**

Lunedì	Chiuso	
Martedì	10,00 - 13.00	15.00 - 19.00
Mercoledì	15,00 – 19,00	
Giovedì	15,00 – 19,00	
Venerdì	10,00 - 13.00	
Sabato	10.00 - 13.00	

L'orario invernale di norma ha inizio con l'apertura dell'anno scolastico. L'orario estivo, con la chiusura dell'anno scolastico.

Per esigenze contingenti gli orari sopra indicati potranno subire modifiche di modesta portata disposte dal Responsabile del servizio, sentita la Giunta Comunale.

## **Art. 3 - I Servizi**

I servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

- a) Servizio di consultazione e studio in sede
- b) Servizio di prestito dei documenti
- c) Servizio di prestito interbibliotecario
- d) Servizio di consulenza bibliografica e reference
- e) Servizio di riproduzione documenti
- f) Servizio Internet e postazioni multimediali
- g) Sezione speciale: biblioteca per ragazzi
- h) Sezione speciale: proposte tematiche
- i) Sezione speciale: emeroteca

### **a) Servizio di consultazione e studio in sede**

La consultazione dei cataloghi cartacei e informatizzati e del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. Per la piccola parte di patrimonio collocata a magazzino, la richiesta deve essere rivolta al personale addetto che provvederà al recupero entro il giorno successivo a quello della richiesta.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura in sede. E' possibile entrare nelle sale di lettura con libri e materiale di documentazione di proprietà personale: in questo caso, se richiesto, ogni lettore è tenuto a mostrare tale materiale agli operatori della Biblioteca.

L'attività di studio con libri propri da parte degli utenti è consentita nei limiti dei posti disponibili.

E' possibile utilizzare computer portatili personali, per i quali il collegamento alla rete elettrica è fornito gratuitamente dalla Biblioteca.

## **b) Servizio di prestito dei documenti**

Per accedere al servizio è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita e si effettua tramite richiesta al personale in servizio, che vi provvede dopo aver accertato l'identità del richiedente. È consentito il prestito domiciliare gratuito del materiale documentario appartenente alle raccolte del Servizio - nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore – nelle quantità e nei tempi e così definiti:

pubblicazioni monografiche a stampa: massimo 3 opere per 30 giorni, rinnovabili di ulteriori 30 giorni;

cd-rom, dvd e periodici: massimo 3 opere per 15 giorni, rinnovabili di ulteriori 15 giorni.

Pubblicazioni del settore primi libri: massimo 6 opere per 30 giorni, rinnovabili di ulteriori 30 giorni.

Non è consentito il prestito dell'ultimo numero dei periodici presenti in Biblioteca.

Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

Gli operatori della Biblioteca possono, in casi particolari, autorizzare prestiti aggiuntivi. Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale e parte dei documenti di storia locale di difficile reperibilità. Il personale della Biblioteca si riserva il diritto di escludere temporaneamente dal prestito o dalla consultazione opere di norma prestabili.

Il materiale non immediatamente disponibile può essere prenotato. L'utente interessato sarà avvisato telefonicamente del rientro di quanto da lui richiesto. Il libro verrà tenuto a sua disposizione per 7 giorni dall'avviso, dopodiché – se non ritirato - verrà ricollocato a scaffale. Il prestito di uno stesso documento può essere rinnovato, anche telefonicamente o tramite posta elettronica, per non più di 1 volta, salvo avvenuta prenotazione del documento stesso.

Il sollecito alla restituzione dei libri prestati e non consegnati nei tempi previsti potrà essere effettuato telefonicamente, tramite e-mail o sms o con avviso scritto. Se i giorni di ritardo rispetto alla data di scadenza del prestito supereranno i 30, l'utente sarà escluso dal servizio del prestito per altrettanti giorni. Se la data di restituzione dovesse coincidere con un giorno di chiusura al pubblico, sarà ritenuto valido come data di restituzione il primo giorno utile successivo.

Lo smarrimento o il danneggiamento del documento prestato comporta il risarcimento della perdita subita con altra copia della stessa edizione o con il rimborso del prezzo di copertina attualizzato.

## **c) Prestito interbibliotecario**

La Biblioteca effettua servizio di prestito interbibliotecario con le biblioteche del territorio provinciale, regionale e nazionale, secondo le diverse modalità previste dai diversi livelli.

In particolare la Biblioteca si impegna a:

- effettuare ricerche di documenti non posseduti, anche attraverso le strumentazioni telematiche e i cataloghi in linea, presso le biblioteche della provincia di Reggio Emilia, della Regione Emilia Romagna e di tutto il territorio nazionale.

- Inviare l'eventuale richiesta di prestito interbibliotecario entro 24 ore dal buon esito della ricerca, fino ad un massimo di 4 richieste per utente.

- Avvisare telefonicamente l'utente interessato dell'arrivo del documento richiesto.

- Inviare nuovamente il documento alla biblioteca che lo possiede al termine del periodo del prestito.

Il prestito interbibliotecario all'interno della rete provinciale di Reggio Emilia è gratuito.

Il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale prevede il rimborso integrale delle spese postali o di document delivery stabilite dalle singole agenzie che forniscono la documentazione. La spesa sostenuta per ricevere materiale da altra biblioteca verrà posto a completo carico dell'utente che richiede tale materiale.

La Biblioteca promuove il prestito interbibliotecario con gli istituti che ammettono la reciprocità, alle stesse condizioni di numero e di tempo previste per il prestito personale.

#### **d) Servizio di consulenza bibliografica e reference**

Il personale della Biblioteca è a disposizione dell'utenza per fornire assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica e il reference possono avvalersi, oltre che del patrimonio cartaceo, anche di banche dati off line e on line. Il servizio ha di norma tempi di esecuzione immediati, salvo per ricerche di particolare complessità per le quali gli operatori si riservano tempi di risposta più lunghi fino ad un massimo di 7 giorni.

#### **e) Servizio di riproduzione documenti**

E' possibile riprodurre in copia fotostatica il materiale della Biblioteca, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di diritto d'autore. Non è consentita la riproduzione di materiale di qualsiasi tipo che non sia patrimonio della Biblioteca. Il servizio è effettuato dal personale della Biblioteca ed è immediato se le copie non superano le 20 pagine. In caso di numero di copie superiori, il personale si riserva tempi di esecuzione più lunghi fino ad un massimo di 3 giorni.

Il servizio prevede un rimborso delle spese secondo le tariffe stabilite con delibera della G.C.

#### **f) Servizio internet e postazioni multimediali**

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti nove postazioni per la sola navigazione internet e due postazioni con possibilità di utilizzo di software office e la consultazione di banche dati o altri documenti su supporto multimediale. L'accesso alle postazioni pubbliche di navigazione in Internet è gratuito, consentito agli utenti iscritti al prestito e condizionato dall'accettazione delle regole contenute nel regolamento e nel presente atto normativo. La Biblioteca non è responsabile dei contenuti delle risorse reperibili in rete. La valutazione della qualità delle informazioni reperite spetta all'utente. Il servizio è rivolto ad utenti che siano già in possesso di rudimenti di base per la consultazione su internet.

Per accedere alle postazioni è necessario presentarsi - muniti di un documento d'identità valido - presso il banco-prestiti della Biblioteca ed iscriversi attraverso la compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo (Allegato A). Al fine di ottimizzare l'utilizzo delle postazioni pubbliche è raccomandata la prenotazione (anche telefonica) durante gli orari di apertura della Biblioteca. La prenotazione decade automaticamente in caso di ritardo superiore ai 15 minuti sull'orario prenotato e la postazione può, in questo caso, essere assegnata a chi ne faccia richiesta al momento.

Gli utenti minorenni possono accedere al servizio previa sottoscrizione – in presenza di un addetto di Biblioteca - da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo (Allegato B). Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di minori.

Ciascun utente può prenotare fino ad 1 ora al giorno, prolungabile solo in assenza di altre prenotazioni.

Il personale, compatibilmente con le altre esigenze di servizio, offre un'assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in Internet e per effettuare ricerche bibliografiche.

Da una postazione pubblica è possibile:

- navigare liberamente in Internet, visitando i siti di proprio interesse;
- spedire e ricevere messaggi di posta elettronica, collegandosi ai siti che offrono il servizio di e-mail gratuita;
- stampare pagine in bianco e nero formato A4;
- consultare il catalogo della biblioteca e il catalogo provinciale.

Tutti gli altri servizi si intendono esclusi.

Ad ogni singolo utente del servizio Internet viene richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete.

Internet non può essere utilizzato per gli scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso improprio di Internet, per la violazione di accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso.

E' vietato l'accesso a siti di contenuto lesivo della dignità della persona (ad es. pornografia, razzismo, violenza, discriminazione, ecc.). In caso di utenti minori tali accessi, in relazione alla gravità o continuità, potranno essere segnalati alle famiglie.

E' vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete.

E' altresì vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

Il mancato rispetto delle seguenti norme per il corretto utilizzo di Internet può comportare:

a) interruzione della sessione per comportamenti inopportuni, ma civilmente o penalmente non perseguibili b) sospensione o esclusione dell'accesso al servizio per un periodo definito dal Responsabile del Servizio per reiterati comportamenti inopportuni c) denuncia nel caso di comportamenti civilmente o penalmente perseguibili.

### **g) Sezione speciale: Biblioteca per ragazzi**

La Biblioteca civica svolge un servizio specifico per l'utenza nella fascia d'età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario in spazi specifici.

L'accesso al prestito avviene previa presentazione della tessera personale di iscrizione (rilasciata dalla Biblioteca secondo le modalità previste all'art. 3 comma b). Si possono prendere in prestito n. 3 libri per un periodo di 30 gg. ed è prevista la possibilità di rinnovo per ulteriori 30 gg. Per le pubblicazioni del settore primi libri è consentito il prestito di un massimo di 6 opere per 30 giorni, rinnovabili di ulteriori 30 giorni.

La Biblioteca ragazzi costituisce un servizio di base rivolto a tutti i bambini che frequentano la scuola materna, la scuola elementare, la scuola media, agli insegnanti, ai genitori: attua forme di collaborazione nei confronti della scuola. La Biblioteca ragazzi è situata all'interno della Biblioteca civica e comprende uno spazio infanzia (primi libri), ed un settore ragazzi. Lo spazio infanzia è riservato ai bambini in età prescolare. Ad esso possono accedere i bambini al di sotto dei 6 anni sotto la stretta sorveglianza di un accompagnatore adulto affinché il bambino non disturbi i frequentatori della Biblioteca e faccia un uso adeguato di strutture e libri. Il settore ragazzi è rivolto ad un'utenza da 0 a 14 anni.

### **h) Sezione speciale: scaffali tematici**

La Biblioteca civica propone diversi scaffali a carattere tematico continuamente aggiornati:

- "Per non dimenticare": situato nel salone dei miti, contiene testi riguardanti i più tragici eventi della storia recente (persecuzione antiebraica, genocidi del '900, guerre, stragi terroristiche, ecc.) con la finalità di mantenere ben viva la memoria delle atrocità commesse dal genere umano e con la speranza che, attraverso il ricordo, certi eventi non possano più verificarsi.

- "Scrittori consigliati": situato nel salone dei miti, contiene testi (in gran parte romanzi) consigliati da affermati scrittori e critici letterari nazionali durante le due manifestazioni organizzate dalla biblioteca per promuovere la lettura ("Consigli d'autore" e "Lecture per l'estate").

- "Si parla tanto di...": situato nel salone dei miti, contiene testi riguardanti i temi di più stringente attualità, che hanno grande risalto sui media e che generano ampi dibattiti nell'opinione pubblica.

- "La nostra terra": situato nel salone dei miti, contiene testi di storia e cultura locale.

- "Libri da vedere": situato nel salone dei miti, contiene testi fotografici con soggetti diversi (arte, animali, motori, ecc), piacevoli da sfogliare e di pregevole qualità.

- "Teenagers... e non solo": situato nel salone dei miti, contiene una ricca selezione di romanzi particolarmente indicati per ragazzi dai 13/14 ai 16/17 anni.
  - "Nati per leggere": situato nelle sale dedicate ai bambini, è parte del progetto nazionale "Nati per leggere", il quale ha come obiettivo la promozione della lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni, attraverso la collaborazione fra biblioteche e servizi sanitari per l'infanzia.
  - "Natale": situato nelle sale dedicate ai bambini, contiene un'ampia selezione di primi libri sul Natale.
  - "L'angolo dei genitori": situato nelle sale dedicate ai bambini, contiene testi per adulti che trattano del rapporto fra genitori e figli.
- Le tematiche sopra riportate potranno essere variate o modificate a cura del Responsabile del servizio, in relazione agli interessi e alla sensibilità dell'utenza.

### **i) Sezione speciale: emeroteca**

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti riviste tramite abbonamento. L'accesso alla consultazione in Biblioteca dei periodici è immediato. È consentito il prestito domiciliare dei periodici per un periodo di 15 giorni rinnovabile per altri 15. Non è consentito il prestito dell'ultimo numero dei periodici presenti in Biblioteca.

## **ART. 4 - Indicatori del livello di qualità del servizio**

Le modalità e i tempi sopra descritti, volti a regolare lo svolgimento dei servizi di Biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti. Sono inoltre parametri per la valutazione del servizio della Biblioteca i seguenti indicatori:

**Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"**\*

Indice personale: (0,50 addetti fte ogni 2000 abitanti)

0,52

Indice dotazione documentaria di base: (1,5 documenti per abitante)

2,4

Indice incremento patrimonio: (100 nuove acquisizioni annue ogni 1000 abitanti)

207,3

Indice di impatto: (15 iscritti attivi annui ogni 100 abitanti)

20,87

Indice di prestito: (1,5 prestiti annui per abitante)

2,87

Indice di superficie: (0,30 mq ogni 10 abitanti)

0,63

\* Anno di riferimento 2005. Tra parentesi gli standard previsti dalla normativa regionale

## **ART. 5 - Tutela dei diritti degli utenti**

### **5.1 - Reclami**

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente carta dei servizi. L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca al responsabile del servizio.

Il responsabile del servizio darà motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 60 giorni dalla data di presentazione dell'osservazione, indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

## **5.2 - Forme di partecipazione degli utenti**

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca. Il responsabile del servizio vaglierà l'acquisto delle singole proposte, compatibilmente con il piano di sviluppo delle collezioni e le risorse finanziarie disponibili.

## **ART. 6 - Doveri degli utenti**

Gli utenti del servizio nell'ambito dei locali adibiti a Biblioteca o delle loro pertinenze sono tenuti ad un comportamento consono all'ambiente al fine di garantire a tutti condizioni di tranquillità e concentrazione. E' fatto divieto di alterare in ogni modo il materiale di proprietà della Biblioteca o di danneggiarne attrezzature e arredi. Danni arrecati alla sede, alle attrezzature e al patrimonio della Biblioteca dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato. L'utente che tenga un comportamento non consono, che risulti di pregiudizio al servizio pubblico, ovvero non rispetti le norme previste dalla presente Carta o dagli ordini di servizio del Responsabile, dovrà essere dapprima richiamato ed in relazione alla gravità dei comportamenti allontanato dal personale in servizio. L'utente che ritenga ingiusto tale provvedimento potrà fare reclamo al Responsabile. Il Responsabile di servizio in caso di reiterate violazioni della presente Carta e delle norme di comportamento potrà sospendere dal servizio bibliotecario per periodi non superiori a 12 mesi l'autore della violazione. Gli utenti non possono utilizzare gli spazi della biblioteca per attività diverse da quelle proprie della sua destinazione istituzionale (come ad es. giochi di carte o di altro tipo, conversazione, ecc.), salvo tali attività non rientrino in specifici progetti promossi dalla biblioteca stessa.

## **ART. 7 – Utilizzo dei locali della Biblioteca**

L'uso dei locali della Biblioteca non è consentito ad altre istituzioni o associazioni per lo svolgimento di proprie attività o iniziative autonome; non si considerano iniziative autonome e quindi sono consentite quelle svolte da altri soggetti con il patrocinio o in collaborazione con il Comune. Riunioni, conferenze e dibattiti svolti d'iniziativa della Biblioteca, possono essere effettuati nei locali della stessa, compatibilmente con le caratteristiche logistiche degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature e del patrimonio librario e documentario e dell'espletamento del servizio pubblico.

## **ART. 8 - Tariffe**

Come previsto dall'art. 23 del Regolamento della Biblioteca sono a pagamento - con tariffe stabilite dalla Giunta Comunale quale rimborso parziale delle spese sostenute - le riproduzioni fotostatiche di materiale documentario posseduto dalla Biblioteca e la stampa su carta di documenti dalle postazioni informatizzate. L'introduzione di eventuali nuovi servizi a pagamento e la determinazione delle relative tariffe sarà disposta dalla Giunta Comunale.

Tariffe attualmente in vigore:

Riproduzione dei documenti in fotocopia: euro 0,10 per formato A4; euro 0,15 per formato A3

Stampe da computer: euro 0,15 a foglio