

BIBLIOTECA COMUNALE DI SPILAMBERTO

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e la relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nelle direttive regionali.

La carta dei servizi inoltre rende espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca, offrendo anche la possibilità di interagire per attivare un percorso di crescita e coinvolgimento e per formulare proposte di miglioramento atte a rendere i servizi bibliotecari più completi ed a misura di utente.

Principi

La biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca 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. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone, liberamente e gratuitamente, come patrimonio della comunità.

Storia e patrimonio

La biblioteca comunale di Spilamberto ha sede in Via S. Maria 12, e si configura come servizio bibliotecario di base associato al Sistema Bibliotecario Intercomunale di Castelfranco (Biblioteche di: Castelfranco, San Cesario, Spilamberto, Istituto Spallanzani ed Overseas) e aderisce al Polo modenese e ad SBN.

Il patrimonio della biblioteca comprende:

- libri
- periodici
- documenti multimediali (dvd, videocassette, cd rom).

Efficienza, efficacia e partecipazione

L'attività della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (conseguimento degli obiettivi prefissati). La biblioteca predispone inoltre piani di miglioramento e sistemi

di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti, tenuto conto anche degli “Standard e obiettivi di qualità per le biblioteche” della Regione Emilia Romagna. La biblioteca promuove forme di partecipazione degli utenti, individualmente o di gruppo, ne favorisce proposte e suggerimenti e risponde puntualmente ai reclami presentati.

Deontologia professionale, diritti e doveri di personale ed utenti

Il personale della biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti e si impegna ad assistere l’utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza; durante le ore di apertura al pubblico e nelle comunicazioni telefoniche deve qualificarsi.

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle regole espresse nel Regolamento della biblioteca e a comportarsi correttamente, in particolare a non danneggiare il patrimonio e non disturbare gli altri lettori e il personale.

Servizi offerti

La biblioteca è aperta a tutti, e l’utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

SERVIZI	TEMPO MASSIMO di erogazione
Prestito di documenti disponibili	IMMEDIATO
Prestito di documenti conservati in deposito	ENTRO LA GIORNATA
Prestito di periodici arretrati	ENTRO LA GIORNATA
Prestito di materiale audio o video	ENTRO LA GIORNATA
Consultazione di documenti non ammessi al prestito	ENTRO LA GIORNATA
Connessione Internet	IMMEDIATO
Connessione Internet Wireless	IMMEDIATO
Prestito interbibliotecario intersistemico con libro disponibile	ENTRO 7 GIORNI
Prestito interbibliotecario extrasistemico con libro disponibile	ENTRO 10 GIORNI
Prestito interbibliotecario nazionale	ENTRO 15 GIORNI
Consulenza bibliografica	IMMEDIATO
Ricerca bibliografica	ENTRO LA GIORNATA
Telefonata di avviso dopo il rientro del libro prenotato	ENTRO 2 GIORNI
Messa a disposizione delle novità librarie	ENTRO 7 GIORNI
Risposta a una richiesta di acquisto	ENTRO 10 GIORNI
Ricollocazione a scaffale dei libri rientrati dal prestito	ENTRO 1 GIORNO

Accessibilità dei servizi

I servizi della biblioteca sono forniti sulla base dell'eguaglianza di accesso per tutti, senza distinzioni di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale; la biblioteca opera per garantire la rappresentatività delle minoranze culturali ed acquisisce materiali che documentino tutti i punti di vista senza effettuare né accettare censure, limitazioni o pressioni rispetto al dovere di informare e documentare liberamente le espressioni del pensiero e della creatività umana.

Continuità e regolarità dei servizi

L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Iscrizione

Tutti possono iscriversi alla biblioteca, previa presentazione di un documento di identità valido (carta di identità, patente, passaporto, permesso di soggiorno).

La tessera di iscrizione è gratuita e consente di usufruire del servizio di prestito.

Per la sola consultazione o riproduzione non è richiesta l'iscrizione.

Consultazione

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera e gratuita, salvo che per quelli sottoposti a particolari vincoli. In questo caso occorre una richiesta scritta.

Le informazioni relative alla collocazione dei testi a scaffale vengono fornite dal personale oppure possono essere liberamente ottenute tramite le postazioni collegate agli OPAC messe a disposizione.

E' permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione. Nel caso in cui vengano danneggiati, l'utente è tenuto a riacquistarli. Per i documenti fuori commercio, si dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento.

Catalogo della biblioteca

Il catalogo online della biblioteca è consultabile attraverso l'Opac Auriga (aurigaweb.cedoc.mo.it) e l'Opac Sebina (sebinaweb.cedoc.mo.it).

La biblioteca mette a disposizione n. 1 postazione per le ricerche bibliografiche.

Il catalogo contiene la descrizione dei libri, periodici, documenti multimediali posseduti dalla biblioteca e dalle altre biblioteche provinciali, il loro stato (sola consultazione, disponibilità al prestito, e nel caso in cui siano stati prestati la data di rientro).

I documenti sono reperibili anche sull'Indice SBN (Servizio Bibliotecario nazionale) attraverso l'Opac (www.sbn.it).

Consultazione banche dati

Dalle postazioni per gli utenti sono consultabili alcune banche dati (generali, scienze umane e sociali, giuridiche) ad accesso riservato, messe a disposizione gratuitamente dal CEDOC.

Reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche ed assistenza alla consultazione dei cataloghi online, ed alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati. Il servizio di informazione si propone inoltre di aiutare l'utente ad utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.

Il personale presta il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di reference è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca, è immediato e gratuito.

Sono a pagamento le eventuali stampe dei risultati delle ricerche e le riproduzioni fotostatiche (tariffe: 0,20 per il formato A4, 0,25 per il formato A3).

Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente, compatibilmente con le esigenze del servizio.

Prestito

Modalità di erogazione del servizio

1. **Il prestito** viene concesso fino ad un massimo di **5 libri**, di cui non più di tre libri dello stesso argomento o dello stesso autore e per **30 giorni**. Il limite per la sezione ragazzi è di **10 testi**. Le riviste arretrate possono essere prestate in un numero massimo di **5 riviste** e per **15 giorni**; i **documenti multimediali** (CD, dvd e vhs) fino ad un massimo di 4;
2. **Proroga**: la durata del prestito può essere prorogata un'unica volta per uguale periodo se il documento non è stato prenotato da altro utente.
3. **Prenotazione**: è possibile prenotare i documenti già in prestito, anche per via telefonica o telematica (utilizzando Aurigaweb). Il personale della biblioteca avviserà l'interessato appena il documento sarà disponibile. Il documento prenotato resta a disposizione per 10 giorni.
4. Il responsabile della biblioteca, per motivi di servizio, può modificare la durata del prestito o richiedere la restituzione immediata delle opere in prestito.
5. Il prestito alle classi scolastiche o ad altre istituzioni può prevedere deroghe sia per il numero dei documenti che per la durata.

Prestito interbibliotecario e document delivery

La biblioteca fornisce un servizio di **prestito interbibliotecario (ILL, Inter Library Loan)**, che reperisce ed ottiene in prestito volumi conservati presso altre biblioteche, nonché di prestare volumi propri ad altre biblioteche.

Il servizio di fornitura di documenti (**DD, Document Delivery**) fornisce agli utenti fotocopie della documentazione richiesta, il cui originale resta nella biblioteca presso la quale è conservato.

In entrambi i casi i servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale.

I servizi sono concessi a tutti gli iscritti alla biblioteca o ad altra biblioteca del sistema provinciale.

La durata massima del prestito interbibliotecario è nella maggior parte dei casi di un mese, salvo diverse disposizioni della biblioteca prestante. L'eventuale proroga è subordinata all'autorizzazione della biblioteca prestante.

L'utente in ritardo con la restituzione di un testo non può ottenere nuovi prestiti interbibliotecari.

Il lettore è tenuto a:

- conservare correttamente i materiali ricevuti e a restituirli nello stato in cui gli sono stati consegnati;
- rispettare i termini;
- riacquistare il libro in caso di danno o smarrimento, oppure a rifondere il prezzo di acquisto, in base a quanto stabilito dal regolamento della biblioteca prestante.

Internet

Il servizio di accesso a Internet è parte integrante delle risorse informative messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.

Il servizio di navigazione è gratuito, ed è consentito per finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali.

Modalità di accesso:

1. Il servizio è gratuito; sono a pagamento le stampe effettuate (0,20 formato A4; 0,25 formato A3);
2. Il servizio Internet è utilizzabile da parte degli utenti iscritti alla biblioteca o ad altra biblioteca del sistema bibliotecario provinciale.
All'atto dell'iscrizione al servizio di navigazione Internet occorre presentare un documento valido (carta di identità, patente, passaporto, permesso di soggiorno) e firmare l'apposito modulo contenente le norme e le condizioni per la fornitura del servizio.
Verificati i dati anagrafici dell'utente, l'operatore della biblioteca procede all'abilitazione ed all'attribuzione di una password personale. Per collegarsi ad Internet è necessario digitare il codice utente (cognome.nome) e la password;
3. In base alla normativa vigente (D.lgs n. 196/30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"), il Centro Provinciale di Documentazione gestisce in forma elettronica l'autenticazione degli utenti ed il tracciamento dei dati.
4. Sono a disposizione degli utenti n. 2 computer per il collegamento ad Internet;

5. Ogni utente può utilizzare Internet per non più di un'ora al giorno.
Il limite può essere superato solo in assenza di altre prenotazioni e comunque fino ad un massimo di due ore giornaliere.
6. Per accedere al servizio Internet non è necessario effettuare la prenotazione.

Servizi disponibili:

1. consultazione siti web;
2. carico di dati su unità periferiche di memoria rimovibili;
3. stampa a pagamento;
4. posta elettronica presso fornitori di free e-mail.

Servizi non disponibili:

1. utilizzo e-mail della biblioteca comunale e del Comune;
2. scarico di dati sul disco fisso delle strumentazioni (download);
3. caricamento di file in rete (Upload);
4. instant messaging e chat (IRC);
5. telefonate virtuali.

Assistenza

La richiesta di utilizzo delle postazioni presuppone da parte dell'utente una conoscenza di base.

1. Il bibliotecario fornisce assistenza sui principali comandi per la navigazione Internet e per effettuare ricerche bibliografiche con i cataloghi in linea;
2. L'assistenza viene fornita compatibilmente con le altre esigenze di servizio (prestito e reference).

Regole per l'utilizzo di Internet

E' fatto divieto di:

1. utilizzare Internet per scopi vietati dalla legislazione vigente;
2. svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni;
3. alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware; scaricare software dalla rete;
4. utilizzare la password di un altro utente.

Sanzioni

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:

- interruzione della sessione in corso;
- sospensione o esclusione dall'accesso al servizio;
- in caso di comportamento grave e reiterato, sospensione o esclusione dalla biblioteca;
- denuncia all'autorità giudiziaria.

Utenti minorenni

1. L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni deve essere controfirmata, in presenza del personale della biblioteca, da un genitore (o da chi ne fa le veci) che abbia preso visione delle norme e delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.

2. Per attivare la procedura di abilitazione ad Internet e l'attribuzione della password, è necessario che anche il genitore sia iscritto alla biblioteca.
3. Alla domanda di iscrizione viene allegato il documento di identità del genitore o del minore, se in possesso di documento di identità.
4. Per i minori di 14 anni, la navigazione Internet può essere effettuata solo in presenza di un genitore o di chi ne fa le veci.
5. I bibliotecari non svolgono una funzione di supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori.
Nel caso in cui si verificano comportamenti scorretti, verranno comunicati all'adulto responsabile del minore, cui è comunque demandata la responsabilità.

Suggerimenti di acquisto

Gli acquisti effettuati dalla Biblioteca rispondono ai seguenti criteri:

1. coerenza interna della raccolta e dotazione minima relativa all'argomento o genere letterario, ove per dotazione minima si intenda il possedere i testi base degli argomenti o degli autori più importanti e significativi, e per coerenza il fatto che ogni volume va visto nel complesso del patrimonio presente e futuro, poichè la biblioteca non può essere considerata solo un insieme di volumi, ma una sorta di organismo vitale, composto anche di altri fattori come:
 - la circolazione libraria,
 - la documentazione bibliografica
 - l'esperienza del bibliotecario.che devono necessariamente essere in stretta connessione tra loro.
2. livello di approfondimento per area tematica;
3. coordinamento con le politiche di acquisizione delle Biblioteche del Sistema (Castelfranco, San Cesario, Istituto Spallanzani e Overseas), nel rispetto delle "vocazioni" specifiche attribuite ad ogni biblioteca.
Per Spilamberto sono:
 - fumetti
 - arte, in particolare pittura ed architettura
 - cinema
 - musica
 - letteratura per ragazzi

Gli utenti possono, dal canto loro, suggerire l'acquisto di documenti, indicando i titoli nel "Libro dei desiderata" oppure compilando l'apposito modulo. Gli acquisti proposti dai lettori verranno effettuati dopo aver valutato i seguenti parametri:

- coerenza con i criteri di incremento della raccolta, con le finalità della

biblioteca;

- disponibilità finanziaria;
- valutazione della possibilità di avvalersi del prestito interbibliotecario.

Ad ogni richiesta di acquito farà seguito una comunicazione di esito positivo o negativo, entro il termine di 10 giorni.

Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca segnala le acquisizioni più recenti attraverso la loro collocazione su un apposito scaffale. Le novità sono escluse dal prestito interbibliotecario.

Vengono proposte anche bibliografie tematiche in occasione di iniziative particolari o ricorrenze.

La biblioteca organizza ogni anno attività di promozione della lettura e dell'ascolto musicale, con particolare attenzione alla fascia di età 3-14.

Si indicano le attività consolidate:

- Riprendiamoci la Biblioteca
- Biblioteca in movimento
- progetto Nati per leggere

Donazioni

La biblioteca accetta donazioni di materiale (testi, riviste, multimediali) da parte di privati cittadini, enti e associazioni, quale importante ed apprezzabile forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario.

I testi, dopo un'attenta disamina da parte del bibliotecario, potranno avere le seguenti destinazioni:

Libro non posseduto dalla biblioteca	Catalogazione ed inserimento a scaffale
Libro già presente in biblioteca	- Conservazione in magazzino - Sostituzione copia presente a scaffale se deteriorata - Dono ad altro ente (scuole, biblioteche, carcere) - Vendita durante la Fiera di San Giovanni o i mercatini mensili. Il ricavato verrà utilizzato per l'acquisto di libri.

Servizio di fotoriproduzione

La biblioteca effettua servizio di fotocopiatura esclusivamente per i documenti posseduti, con modalità ed in misura conforme alle norme vigenti in materia di diritto d'autore (tariffe: 0,20 per il formato A4, 0,25 per il formato A3).

Emeroteca

La biblioteca mette a disposizione dei propri lettori riviste e quotidiani, raccolti in un'apposita sezione.

Gli ultimi numeri sono esposti negli scaffali e la loro consultazione è diretta, gli arretrati sono invece collocati negli appositi armadietti e devono essere richiesti al bibliotecario.

La scelta dei quotidiani viene effettuata tenendo conto della diffusione a livello nazionale e locale e compatibilmente con la disponibilità finanziaria. Sono esclusi i quotidiani espressamente indicati come organi di partito, che verranno accettati solo in donazione.

La scelta delle riviste viene compiuta tenendo conto delle esigenze informative espresse dalla comunità, delle vocazioni attribuite alle Biblioteche del Sistema e dei suggerimenti degli utenti, raccolti attraverso sondaggi periodici.

Gli arretrati dei periodici di cui si è ritenuta opportuna la conservazione, in coordinamento con le altre biblioteche del sistema locale e provinciale, sono collocate nel magazzino deposito.

Sezione ragazzi

La sezione ragazzi è un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori ed animatori.

All'interno della sezione ragazzi c'è un' apposito spazio per i bambini in età prescolare (0-6 anni) con specifici arredi per la lettura in sede e dotato di libri adatti a questa fascia d' età.

I libri di narrativa sono suddivisi per genere e contraddistinti da un apposito simbolo per meglio orientare la scelta da parte dei ragazzi.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.

Doveri dei genitori:

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli.

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita autonoma dei bambini dai locali della biblioteca.

La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore venga lasciato solo nella sezione ragazzi.

Raccolte speciali

Sezione di Storia locale

Contiene libri, letteratura grigia, materiale vario sulla storia di Spilamberto e dell'Emilia Romagna in generale. La maggior parte dei testi sono presenti in duplice copia, uno per il prestito e l'altro per la consultazione.

Archivio fotografico

Contiene materiale fotografico (foto, negativi, diapositive) relativo a Spilamberto.

Le immagini risalgono per la maggior parte agli inizi del '900.

Il materiale è consultabile previo appuntamento e compilazione dell'apposito modulo.

Reclami e segnalazioni

Tutti gli utenti possono proporre suggerimenti per migliorare il servizio, oppure presentare reclami per segnalare disservizi ed ogni altro comportamento contrario a quanto indicato su questa Carta dei Servizi.

I suggerimenti o reclami vanno presentati per iscritto, compilando gli appositi moduli disponibili in biblioteca.

Le risposte verranno date entro il termine di 30 giorni.

Progetti di miglioramento per il biennio 2008/2009

- Individuazione delle delle sezioni Gialli, Thriller, Rosa, Fantasy, Fantascienza, Scrittori emergenti nell'ambito della letteratura narrativa per adulti, e dello Scaffale Multiculturale per quanto riguarda: saggistica, letteratura per ragazzi e narrativa adulti.
- Apposizione di bollini colorati che identifichino il genere letterario (es. Giallo per i gialli, verde per la fantasy, ecc...)
- Indicazione nella collocazione del libro del genere letterario, in modo da renderne immediatamente leggibile la collocazione a scaffale.

