

# **BIBLIOTECA "P. IMPASTATO" DI SPILAMBERTO**

## **CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per instaurare e mantenere vivo il rapporto con i cittadini che usufruiscono dei servizi della Biblioteca.

È il documento che:

- individua i principi, descrive le modalità di erogazione e fissa gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca P. Impastato, basati su criteri di efficacia, efficienza ed economicità.
- evidenzia l'impegno dell'Amministrazione comunale a fornire informazioni chiare e trasparenti ed ad esplicitare diritti e doveri dei cittadini utenti.
- offre la possibilità e stabilisce le modalità di interazione con l'Amministrazione, mediante la formulazione di osservazioni, critiche, suggerimenti, consigli o reclami.

### **Principi**

La biblioteca è uno degli istituti fondamentali della società civile e della convivenza democratica. Concorre a garantire il diritto dei cittadini al libero accesso 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.

La biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita e costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali. Al tempo stesso 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 e si configura, liberamente e gratuitamente, come patrimonio della comunità.

La biblioteca opera per garantire la rappresentatività delle minoranze culturali ed acquisisce materiali che documentino tutti i punti di vista. Non effettua né accetta censure, limitazioni o pressioni rispetto al dovere di informare e documentare liberamente le espressioni del pensiero e della creatività umana.

### **Storia e patrimonio**

La biblioteca comunale "P. Impastato" di Spilamberto ha sede in Via S. Maria 12.

È un servizio bibliotecario di base, associato al Sistema Bibliotecario dell'Unione Terre di Castelli (Biblioteche di: Vignola, Marano sul Panaro, Savignano sul Panaro, Castelnuovo Rangone, Castelvetro, Zocca, Istituto Scolastico Paradisi di Vignola) e aderisce al Polo modenese delle biblioteche e al Servizio Bibliotecario Nazionale.

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 (raggiungimento degli obiettivi prefissati).

La biblioteca predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti, con riferimento degli "Standard e obiettivi di qualità per le biblioteche" fissati dalla 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 del personale e degli utenti**

Il personale della biblioteca opera nel rispetto dei principi, propri del ruolo, dettati dalla deontologia professionale.

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. Deve inoltre rispettare i tempi sottoelencati per l'erogazione dei servizi offerti.

### **Servizi offerti**

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE</b>
Prestito di libri o documenti disponibili	IMMEDIATO
Prestito di libri documenti conservati in magazzino	ENTRO LA GIORNATA
Prestito di periodici arretrati (anno in corso)	IMMEDIATO
Prestito di periodici arretrati (anni precedenti)	ENTRO 2 GIORNI
Prestito di materiale audio o video	IMMEDIATO
Consultazione di documenti non ammessi al prestito	IMMEDIATO
Connessione Internet	IMMEDIATO
Connessione Internet Wireless	IMMEDIATO
Prestito interbibliotecario intersistemico con libro disponibile	ENTRO 8 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 3 GIORNI
Esposizione delle novità librarie	ENTRO 7 GIORNI
Risposta a una richiesta di acquisto	ENTRO 30 GIORNI
Ricollocazione a scaffale dei libri rientrati dal prestito	ENTRO 3 GIORNI

Gli **utenti** hanno il dovere di rispettare delle norme contenute nel Regolamento della biblioteca. Devono adottare un comportamento corretto e consono al luogo, non danneggiare il patrimonio e non disturbare gli altri lettori e il personale.

### **Accessibilità dei servizi**

I servizi della biblioteca sono erogati in accordo col principio del diritto di accesso universale, senza distinzioni di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.

### **Continuità e regolarità dei servizi**

L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore 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, non ha scadenza e consente di usufruire del servizio di prestito in tutte le biblioteche del Polo Modenese.

Per la consultazione dei testi in loco e per il servizio di fotocopie non è richiesta l'iscrizione.

## **Consultazione**

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera e gratuita, esclusi quelli sottoposti a particolari vincoli, rari o in cattivo stato di conservazione, per i quali occorre chiedere al bibliotecario.

Le informazioni relative alla collocazione dei testi a scaffale vengono fornite dal personale, oppure possono essere liberamente ottenute tramite un personal computer collegato agli OPAC (acronimo di Online Public Access Catalogue, Catalogo in linea ad accesso pubblico), sempre a disposizione del pubblico.

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. In caso di smarrimento o danneggiamento deve riacquistarli. Per i documenti fuori commercio, si dovrà provvedere all'acquisto di un testo di analogo valore e di argomento attinente.**

## **Catalogo della biblioteca**

Il catalogo online della biblioteca è consultabile attraverso l'Opac <https://www.bibliomo.it/SebinaOpac/Opac>.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti una postazione per le ricerche bibliografiche. Il catalogo contiene la descrizione di tutto il patrimonio della biblioteca e di quello delle biblioteche del Polo Modenese.

E' possibile visionare lo stato in cui si trovano i testi (sola consultazione, disponibilità al prestito e nel caso in cui siano stati prestati la data di rientro).

I documenti sono reperibili anche sull'OPAC SBN (Servizio Bibliotecario nazionale) all'indirizzo [www.sbn.it](http://www.sbn.it).

## **Reference**

La biblioteca fornisce:

- servizio di informazione per il pubblico
- consulenze bibliografiche
- assistenza alla consultazione dei cataloghi online
- ricerca sulle banche dati.
- aiuto per l'utilizzo degli strumenti informativi e comunicativi

Il servizio di reference è immediato, gratuito e garantito durante tutto l'orario di apertura della biblioteca.

Sono a pagamento le riproduzioni fotostatiche (tariffe: 0,25 per il formato A4, 0,30 per il formato A3).

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

## **Prestito**

Il servizio di prestito è immediato, gratuito e consentito a tutti gli utenti iscritti ad una qualsiasi delle biblioteche del Polo Modenese.

### Modalità di erogazione:

- **Adulti:**
  - massimo di **5 libri**
  - non più di **3 libri** dello stesso argomento o dello stesso autore,
  - periodo di **30 giorni**;
- **Ragazzi:**
  - massimo **10 libri**
  - periodo di **30 giorni**;
- **Fascicoli riviste arretrate:**
  - numero massimo di **5**
  - periodo di **30 giorni**;
- **documenti multimediali** (CD, DVD e VHS):
  - numero massimo di **4**
  - periodo di **15 giorni**;
- **Proroga:** la durata del prestito può essere prorogata per **due** volte per lo stesso periodo previsto per il tipo di documento, se non **prenotato** da altro utente.
- **Prenotazione:** è possibile prenotare i documenti già in prestito, anche per via telefonica o telematica. Il personale della biblioteca avviserà l'interessato appena il documento sarà disponibile.
- Il documento prenotato resta a disposizione del richiedente per **10 giorni**.
- Il responsabile della biblioteca, per motivi di servizio, **può modificare la durata** del prestito o richiedere la restituzione immediata delle opere in prestito.
- Il prestito agli **insegnanti**, alle **classi scolastiche** o ad **altre istituzioni** può prevedere deroghe sia per il numero dei documenti che per la durata.
- **L'utente in ritardo sulle restituzioni non può richiedere libri in prestito.**

### **Accessi fuori orario**

Eventuali ingressi fuori orario di apertura saranno consentiti unicamente per motivi di ricerca e dovranno essere autorizzati dal Responsabile della Struttura, e approvati dalla Giunta Comunale, previa valutazione della disponibilità e presenza in servizio del personale e alla concomitanza di altre iniziative (visite di classi, letture animate, ecc...)

### **Prestito interbibliotecario e document delivery**

La biblioteca fornisce un servizio di **prestito interbibliotecario (ILL, Inter Library Loan)**, per reperire ed ottenere in prestito volumi conservati presso altre biblioteche.

Ogni utente può richiedere fino ad un massimo di **5 volumi** contemporaneamente.

Viene erogato anche il servizio di fornitura di documenti (**DD, Document Delivery**), attraverso il quale i documenti vengono richiesti a un'altra biblioteca e forniti in copia riprodotta, poi consegnata all'utente. Le tariffe applicate sono quelle previste dalla biblioteca prestante.

Il servizio in uscita, su richiesta di utenti di altre biblioteche, viene fornito dietro un rimborso spese pari a 0,08 euro ogni fotocopia b/n in formato A4 e 0,16 euro ogni fotocopia b/n di formato A3, oltre alle spese di spedizione, da pagarsi tramite versamento su conto corrente postale (il bollettino viene allegato alle riproduzioni spedite).

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale e sono concessi a tutti gli iscritti alla biblioteca di Spilamberto o ad altra biblioteca del Polo modenese.

La durata massima del prestito interbibliotecario è, nella maggior parte dei casi di un

mese, salvo diverse disposizioni della biblioteca prestante. La proroga è subordinata all'autorizzazione della biblioteca prestante.

Il lettore è tenuto a:

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

**L'utente in ritardo con la restituzione non può richiedere prestiti interbibliotecari.**

## **Internet**

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

Il servizio di navigazione è consentito per finalità di ricerca, studio, documentazione, implementazione ed approfondimento delle conoscenze personali.

*Modalità di accesso:*

1. Il servizio è gratuito.
2. Il servizio Internet è utilizzabile da parte degli utenti iscritti al servizio Wisper di Federa.
3. In base alla normativa vigente (D.lgs n. 196/30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"), la Regione Emilia Romagna (fino al trasferimento del servizio ai comuni) gestisce in forma elettronica l'autenticazione degli utenti ed il tracciamento dei dati.
4. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Gestore delle identità digitali (di seguito denominato "Ente") presso il quale l'utente è registrato. Ai sensi dell'art. 13 del D. lgs. n. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito denominato "Codice"), l'Ente, in qualità di Titolare del trattamento, è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali. Il responsabile del trattamento dei dati relativi al rilascio e alla verifica dell'identità digitale è Lepida S.p.A., Viale Aldo Moro n. 64, 40127, Bologna.
5. Sono a disposizione degli utenti n. 2 postazioni per il collegamento ad Internet;
6. Ogni utente può utilizzare Internet per un'ora al giorno.
7. Il limite può essere superato solo in assenza di altre prenotazioni e comunque fino ad un massimo di due ore giornaliere.
8. Per accedere al servizio Internet non è necessario effettuare la prenotazione.

### ***Servizi disponibili:***

1. consultazione siti web;
2. scarico di dati su unità periferiche di memoria rimovibili;
3. 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:***

L'utilizzo delle postazioni internet presuppone da parte dell'utente una conoscenza di base

dello strumento.

1. Il bibliotecario fornisce assistenza solo 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, che hanno la priorità (prestito e reference).

### ***Norme per la navigazione***

E fatto divieto di:

- utilizzare Internet per attività in contrasto con la vigente legislazione;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware, scaricare software dalla rete;
- 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'autorizzazione all'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) dopo aver preso visione delle norme e delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.
2. 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.
3. I bibliotecari non svolgono una funzione di supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori.
4. Gli eventuali comportamenti scorretti verranno comunicati all'adulto responsabile del minore, cui è comunque demandata la responsabilità.

### ***Suggerimenti di acquisto***


Gli acquisti effettuati dal bibliotecario rispondono ai seguenti criteri:

- coerenza interna della raccolta e dotazione minima.  
Per dotazione minima si intende il possesso dei testi base di materie, generi letterari o autori più importanti e significativi.  
Per coerenza invece la valutazione di ogni volume nel complesso del patrimonio presente e futuro. La biblioteca infatti non deve essere vista solo come un insieme di libri, ma come una sorta di organismo vitale in continua crescita ed evoluzione, che deve come primo dovere rispondere alle esigenze del suo territorio di riferimento e della sua utenza.
- livello di approfondimento per area tematica;
- coordinamento con le politiche di acquisizione delle Biblioteche del Sistema cui la biblioteca appartiene, nel rispetto delle "vocazioni" specifiche attribuite ad ogni biblioteca, che per

Spilamberto sono:

 fumetti

 cinema

 letteratura per ragazzi

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di testi compilando gli appositi moduli messi a disposizione dalla biblioteca.

Gli acquisti proposti verranno accettati previa valutazione dei seguenti parametri:

- coerenza con i criteri di incremento della raccolta e con le finalità della biblioteca;
- disponibilità finanziaria;
- possibilità di soddisfare la richiesta dell'utente attraverso il servizio di prestito interbibliotecario.

Ad ogni richiesta di acquisto farà seguito una comunicazione di esito positivo o negativo, entro il termine di 30 giorni.

### **Promozione della lettura e attività culturali**

La biblioteca mette in evidenza, sull'apposito espositore, le novità editoriali e le acquisizioni più recenti mediante la loro collocazione su un apposito espositore.

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

La biblioteca organizza ogni anno attività di promozione della lettura, con particolare attenzione alla fascia di età 0-13.

Si indicano le attività consolidate:

- Riprendiamoci la Biblioteca
- Biblioteca in movimento
- Nati per leggere
- Letture animate per le classi.

### **Donazioni**

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

I testi, a seguito della selezione e valutazione effettuate dal bibliotecario, potranno avere le seguenti destinazioni:

Libro non posseduto dalla biblioteca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controllo coerenza col patrimonio</li><li>• Verifica presenza e indice di circolazione in altre biblioteche del Sistema</li><li>• Verifica valore letterario ed economico</li><li>• Se opportuno: catalogazione e collocazione a scaffale o in magazzino</li></ul>
Libro già presente in biblioteca	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conservazione in magazzino</li><li>• Sostituzione copia presente a scaffale se deteriorata</li><li>• Dono ad altro ente (scuole, biblioteche, carcere)</li></ul>

### **Servizio di fotoriproduzione**

La biblioteca effettua servizio di fotocopiatura esclusivamente per i documenti posseduti, in misura conforme alle norme vigenti in materia di diritto d'autore (tariffe: 0,25 per il formato A4, 0,30 per il formato A3).

### **Emeroteca**

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

Gli ultimi numeri usciti 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 della comunità, delle vocazioni attribuite alle Biblioteche del Sistema e dei suggerimenti degli utenti, raccolti attraverso periodici sondaggi.

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 e possono essere consultati o presi a prestito.

### **Sezione ragazzi**

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

Al suo interno è presente un apposito spazio per i piccolissimi (0-3 anni) con libri e arredi adatti a questa fascia di età.

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

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

#### ***Doveri dei genitori:***

I genitori sono responsabili del comportamento, delle scelte librarie e del corretto uso dei materiali da parte dei figli minorenni.

La biblioteca declina ogni responsabilità in merito alla sorveglianza del minore, sia in caso di uscita autonoma che di permanenza nella sezione ragazzi.

### **Raccolte speciali**

#### *Sezione locale*

Contiene libri, letteratura grigia, materiale vario sulla storia di Spilamberto, paesi limitrofi, Provincia di Modena e Regione Emilia Romagna. La maggior parte dei testi sono presenti in duplice copia, una per il prestito e l'altra 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 sulla presente Carta dei Servizi.

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

Le risposte verranno fornite 30 giorni.

### **Progetti di miglioramento per il triennio 2016/2018**

- Organizzazione di letture ad alta voce in pubblico e per le classi svolte dal personale della biblioteca. Progetto " Biblioteca che passione" in collaborazione con l'Istituzione scolastica
- Utilizzo degli spazi della biblioteca per la realizzazione di serate a tema culturale
- Attività che promuovano la fruizione della biblioteca: aiuto compiti, laboratori creativi, serate di presentazione di autori.
- Collaborazione con le associazioni del territorio, in particolare " Biblioteca Insieme"





