

# BIBLIOTECA "P. IMPASTATO" DI SPILAMBERTO

## CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, descrive le modalità di erogazione e fissa gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca P. Impastato, incentrati 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.

E' uno strumento fondamentale per mantenere vivo il rapporto con chi usufruisce dei servizi della Biblioteca.

Offre la possibilità e stabilisce le modalità di interazione con l'Amministrazione, mediante la formulazione di osservazioni, critiche, suggerimenti, consigli o reclami che fungeranno da stimolo per un continuo miglioramento.

### **Principi**

La biblioteca è uno degli istituti fondamentali della società civile e della convivenza democratica. 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.

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 e si propone, liberamente e gratuitamente, come patrimonio della comunità.

### **Storia e patrimonio**

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

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 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 (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" 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 di personale ed utenti

Il personale della biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti. 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 norme espresse nel Regolamento della biblioteca. Devono tenere un comportamento corretto e consono al luogo, 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:

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO</b>	<b>TEMPO MASSIMO di erogazione</b>
Prestito di documenti disponibili	IMMEDIATO
Prestito di documenti conservati in magazzino	ENTRO TRE GIORNI
Prestito di periodici arretrati (anno in corso)	IMMEDIATO
Prestito di periodici arretrati (anni precedenti)	ENTRO TRE 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
Messa a disposizione delle novità librarie	ENTRO 7 GIORNI
Risposta a una richiesta di acquisto	ENTRO 30 GIORNI

## **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. Non effettua né accetta 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, non ha scadenza e consente di usufruire del servizio di prestito in tutte le biblioteche del Polo Modenese.

Per la consultazione e per il servizio di fotocopiatura non è richiesta l'iscrizione.

## **Consultazione**

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera e gratuita, esclusi quelli sottoposti a particolari vincoli, per i quali occorre una richiesta scritta.

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. Nel caso in cui venissero danneggiati, l'utente è tenuto a 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 <http://www.bibliomo.it/SebinaOpac/.do>.

La biblioteca mette a disposizione 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 prestatati la data di rientro).

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

## Reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione per il pubblico. Offre consulenze bibliografiche ed assistenza alla consultazione dei cataloghi online e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e banche dati. Coadiuvata l'utente nell'utilizzo degli 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 immediato e gratuito, e garantito durante tutto l'orario di apertura della biblioteca.

Sono a pagamento le eventuali stampe dei risultati delle ricerche e 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

### Modalità di erogazione del servizio

1. **Il prestito** agli adulti viene concesso fino ad un massimo di **5 libri**, e per non più di tre libri dello stesso argomento o dello stesso autore, per un periodo di **30 giorni**;
2. Il limite per la sezione ragazzi è di **10 testi**, sempre per **30 giorni**;
3. Le riviste arretrate possono essere prestate in un numero massimo di **5**, per **30 giorni**;
4. **i documenti multimediali** (CD, dvd e vhs) fino ad un massimo di **4** e per **15 giorni**;
5. **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.
6. **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.
7. Il responsabile della biblioteca, per motivi di servizio, può modificare la durata del prestito o richiedere la restituzione immediata delle opere in prestito.
8. Il prestito alle classi scolastiche o ad altre istituzioni può prevedere deroghe

sia per il numero dei documenti che per la durata.

### **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)**, consistente reperire ed ottenere in prestito volumi conservati presso altre biblioteche.

Nel servizio di fornitura di documenti (**DD, Document Delivery**) i documenti vengono richiesti a un'altra biblioteca e forniti in copia riprodotta, che viene consegnata all'utente.

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 non può ottenere 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 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 implementazione delle conoscenze personali.

#### ***Modalità di accesso:***

1. Il servizio è gratuito. Sono a pagamento le stampe effettuate, con le seguenti tariffe: 0,25 formato A4; 0,30 formato A3.
2. Il servizio Internet è utilizzabile da parte degli utenti iscritti alla biblioteca o ad altra biblioteca della provincia.

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"), la Provincia di Modena (fino al trasferimento del servizio ai comuni) gestisce in forma elettronica l'autenticazione degli utenti ed il tracciamento dei dati.
4. Sono a disposizione degli utenti n. 2 postazioni per il collegamento ad Internet;
5. Ogni utente può utilizzare Internet per 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.
7. Il duplicato della tessera di iscrizione viene rilasciato dietro pagamento della somma di **€ 1,00**.

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

1. consultazione siti web;
2. scarico 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, che hanno la priorità (prestito e reference).

#### ***Regole per l'utilizzo di Internet***

E fatto divieto di:

1. utilizzare Internet per attività in contrasto con la vigente legislazione;
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) dopo aver 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 e 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.
6. 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 dal bibliotecario rispondono ai seguenti criteri:

1. 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 poter rispondere alle esigenze del suo territorio di riferimento e della sua utenza.
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, 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 effettuati 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 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 le novità editoriali e le acquisizioni più recenti mediante la loro collocazione su un apposito espositore.

Vengono proposte 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 0-13.

Si indicano le attività consolidate:

- Riprendiamoci la Biblioteca
- Biblioteca in movimento
- Nati per leggere
- Letture animate per le classi della scuola primaria di secondo grado.

## 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	Catalogazione ed inserimento a scaffale
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> <li>- Vendita</li> </ul>



## **Servizio di fotocoproduzione**

La biblioteca effettua servizio di fotocopertura esclusivamente per i documenti posseduti, con modalità ed 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 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 devono essere richiesti al bibliotecario.

## **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 quindi ogni responsabilità in merito alla sorveglianza del minore, di un'eventuale sua uscita autonoma dai locali e nel caso in cui venisse lasciato solo nella sezione ragazzi.

## **Raccolte speciali**

### *Sezione locale*

Contiene libri, letteratura grigia, materiale vario sulla storia di Spilamberto e sull'Emilia Romagna in generale. 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 2014/2016**

- Correzione dei dati di collocazione dei testi presenti nella sezione ragazzi;
- Ristampa delle etichette dei libri errate o rovinate;
- Potenziamento del progetto rivolto all'utenza e alle scuole per la conoscenza e l'utilizzo degli OPAC;
- Organizzazione di attività per la promozione della lettura nel cortile della biblioteca.

# BIBLIOTECA COMUNALE DI SPILAMBERTO

## MODULO DI RECLAMO

Gentile utente,

lo spazio sottostante è a disposizione per qualsiasi comunicazione da inoltrare al personale della biblioteca. Se ritiene che un servizio erogato dalla Biblioteca non sia soddisfacente la preghiamo di indicarlo, compilando il modulo. Sono graditi anche gli eventuali suggerimenti per migliorare il servizio.

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio:

Comportamento del personale (Indicare ufficio e persona) \_\_\_\_\_

Qualità del servizio reso: \_\_\_\_\_

Mancato rispetto dei tempi: \_\_\_\_\_

Altro(Specificare) \_\_\_\_\_

Servizio a pagamento                      si                      no

Data e ora in cui si è verificato il disservizio \_\_\_\_\_

Eventuale richiesta di rimborso (solo nel caso di servizio a pagamento) \_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

Data di presentazione del reclamo: \_\_ / \_\_ / \_\_

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

N.TESSERA DELLA BIBLIOTECA \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'articolo 18, comma 4 del 'Codice in materia di protezione dei dati' (D. lgs N.196 del 30.06.2003) l'Amministrazione Comunale non è tenuta a richiedere il consenso dell'interessato al trattamento dei dati personali. All'interessato spetta l'esercizio dei diritti di cui all'art.7 del Codice. Il titolare dei dati è il comune di Spilamberto. I dati forniti saranno utilizzati esclusivamente con riferimento alla procedura dei reclami, segnalazioni e suggerimenti.

# BIBLIOTECA COMUNALE DI SPILAMBERTO

