

**ESTRATTO DI DELIBERAZIONE
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Dell'Istituzione Servizi Educativi – Scolastici Culturali e
Sportivi del Comune di Correggio**

Delibera n. 37

SEDUTA DEL 23/12/2010

OGGETTO: APPROVAZIONE DI MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE “G. EINAUDI” DAL 3 GENNAIO 2011.

L'anno **duemiladieci** questo giorno **23** del mese di **DICEMBRE** alle ore **16.00** in Correggio, presso la sede dell'Istituzione, si è riunito il Consiglio di Amministrazione per trattare gli affari all'ordine del giorno.

Presiede l' adunanza la Sig.ra Bartoli Adele

Sono presenti i Signori:

Bartoli Adele	Presidente	presente
Pergreffi Lucia	Consigliere	presente
Mariani Angela	Consigliere	presente
Lugli Corrado	Consigliere	presente
Roatti Daniele	Consigliere	presente

Assiste con funzioni di segretario verbalizzante il dott. **Dante Preti** in qualità di **Direttore**.

Il Presidente, riconosciuta la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta

Deliberazione n. 37 del 23/12/2010

Oggetto: APPROVAZIONE DI MODIFICHE ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE "G. EINAUDI" DAL 3 GENNAIO 2011

IL CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Sentita la seguente relazione del Direttore:

"Il 24.01.2004 il Consiglio di amministrazione ISECS approvò, con propria delibera n.8, la Carta dei servizi della Biblioteca Comunale "G. Einaudi", da poco trasferita nei nuovi locali con conseguente ampliamento degli spazi dei servizi e degli orari di apertura.

Nel mese di ottobre 2009 si apportò qualche lieve modifica, riducendo da tre a due le tipologie di orario da adottare nelle diverse fasi dell'anno, in sostanza eliminando la fase intermedia fra l'orario standard e quello estivo.

Si rende ora necessaria una nuova revisione degli orari, riducendo le ore complessive di apertura al fine di operare una riduzione dei costi.

In considerazione del momento di difficoltà che stanno passando i Comuni italiani che devono operare robusti tagli ai propri bilanci del 2011, anche per Correggio è necessario operare col massimo rigore per rispettare i vincoli previsti dal Dlgs 78/10 per quanto attiene al patto di stabilità interno dell'Ente ed alle riduzioni delle spese di personale e generali.

L'ISECS è chiamata a fare la propria parte, compresa una riorganizzazione dei servizi per arrivare ad una minor spesa, come del resto previsto nel bilancio 2011 appena approvato.

In ragione di ciò si è costretti a proporre una seppur lieve riduzione dell'orario di apertura al pubblico della biblioteca "Giulio Einaudi", con conseguente e proporzionata contrazione delle prestazioni di prestito, informazione e riordino in fasce orarie assegnate a ditta esterna con gara di appalto, al fine di ottenere una diminuzione di costi.

L'orario invernale subirà la chiusura al pubblico il lunedì mattina, con apertura pomeridiana dalle 14,30 alle 19,30. L'orario estivo, oltre alla chiusura del lunedì mattina (con apertura pomeridiana dalle 15,00 alle 19,30), prevederà altresì la chiusura totale del servizio nelle due settimane centrali di agosto, anziché solamente della settimana di ferragosto com'è avvenuto finora.

L'orario annuale pertanto risulterà così ridefinito:

- periodi gennaio/giugno e settembre/dicembre: giorni feriali dal martedì al sabato dalle ore 9,00 alle 19,30; lunedì dalle 14,30 alle 19,30;
- periodo luglio/agosto: giorni feriali dal martedì al sabato dalle ore 9,00 alle 13,00 e inoltre lunedì-mercoledì-sabato dalle ore 15,00 alle 19,30
- chiusura totale del servizio nelle due settimane centrali di agosto.

Richiamata la deliberazione di Consiglio Comunale n. 34 del 28/02/2003 con la quale è stato approvato lo schema di Contratto di Servizio tra il Comune di Correggio e l'ISECS ovvero l'Istituzione dei Servizi scolastico-educativi, culturali e sportivi;

Ricordato che all'art. 4 del vigente Contratto di servizio tra il Comune di Correggio e l'Issecs (approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 86 del 11.9.2009 e con

deliberazione del CdA dell'Isecs n. 22 del 28.09.2009) è prevista l'approvazione per ogni servizio di un'apposita Carta ai sensi del DPCM 7/6/95 che esprima i parametri gestionali nonché l'insieme delle opportunità formative e culturali, ricreative e di aggregazione;

Vista la proposta allegata alla presente quale parte integrante e sostanziale;

Dopodiché

Richiamata la deliberazione del Consiglio Comunale di Correggio n° 68 del 29/05/1997 successivamente modificata ed integrata con deliberazioni consiliari n° 86 del 26/06/1997 e n° 142 del 26/11/98 con le quali è stato approvato il Regolamento istitutivo della Istituzione per la Gestione dei Servizi Educativi e Scolastici e la n° 195 del 20/12/02 con la quale sono stati affidati all'Istituzione anche i servizi Culturali, Sportivi e del Tempo Libero, così come modificata dalla n° 166 del 1/10/04;

VISTO l'art. 14.1 del Regolamento Istitutivo che assegna al Consiglio di Amministrazione la competenza di approvazione degli atti necessari al perseguimento e raggiungimento di tutti gli obiettivi che l'Istituzione è destinata a soddisfare e che non siano, per legge o per regolamento, riservati al Presidente e/o al Direttore;

Visto l'art. 5 del Regolamento Istitutivo che descrive il contenuto della Carta dei Servizi di cui l'Isecs intende dotarsi, suddivisa per ambiti di intervento;

VISTO il parere favorevole di regolarità tecnica rilasciato dal Responsabile servizio Biblioteca in data ___/12/ 2010, ai sensi del comma 1 dell'art. 49 del TU 267/00;

A voti unanimi espressi nei termini di legge;

DELIBERA

- 1) di approvare le modifiche alla Carta dei Servizi della Biblioteca comunale "G.Einaudi" presso il Palazzo dei Principi, indicate nella relazione del Direttore; il testo conseguentemente modificato della Carta dei Servizi viene allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale ed entrerà in vigore il 3 gennaio 2011;
- 2) di procedere alla pubblicazione del nuovo testo sul sito Internet del Comune e di darne divulgazione all'interno del servizio Biblioteca
- 3) Di trasmettere il presente provvedimento alla Giunta Comunale ed al Segretario Comunale ai sensi dell'art. 17.1 del Regolamento Istitutivo entro cinque giorni dalla data di adozione ai fini della pubblicazione.

CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE "G. EINAUDI" DI CORREGGIO

1. Premessa – p.

Cos'è e perché una carta dei servizi. I principi fondamentali della biblioteca pubblica.

2. Principi generali di erogazione del servizio – p.

3. Strumenti per l'erogazione del servizio – p.

3.1 Sede

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

3.3 Richieste di acquisto degli utenti

3.4 Personale

3.5 La cooperazione interbibliotecaria

4. Principali servizi erogati – p.

4.1 Descrizione e dislocazione dei Servizi

4.2 Servizio di lettura e consultazione

4.2.1 I cataloghi

4.2.2 Patrimonio librario moderno

4.3 Servizi di prestito – p.

- Servizio di prestito a domicilio.
- Modalità del prestito dei libri e cd-rom
- Modalità del prestito dei cd musicali, videocassette, DVD
- Servizio di prestito interbibliotecario
- Prestito interbibliotecario provinciale
- Prestito interbibliotecario con le Biblioteche Italiane

4.4 Servizio di consulenza e informazione bibliografica – p.

4.5 Servizio di riproduzione

4.6 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

4.7 Promozione alla lettura

5. Informazione e partecipazione – p.

5.1 Diritti e doveri

5.2 Tutela dei diritti degli utenti

- Reclami
- Modulo per i reclami

5.3 Rapporto con gli utenti

6. I Risultati, gli obiettivi e le quote di partecipazione alle spese da parte degli utenti – p.

7. Appendice: Norme per l'accesso ad Internet – p.

PREMESSA

L'attenzione alla qualità dei servizi pubblici e la soddisfazione delle esigenze degli utenti è per l'Amministrazione un obiettivo da perseguire costantemente, senza mai accontentarsi dell'esistente.

I servizi e le attività offerte ai cittadini in ambito educativo-scolastico, culturale e sportivo, sono indicatori significativi del livello di benessere e di civiltà di una comunità.

Per favorire l'utilizzo e la crescita di questo ricco patrimonio pubblico, il dialogo ed il confronto con i cittadini è per noi indispensabile.

La Carta dei Servizi, che contiene la gamma dei servizi offerti, le modalità di accesso, le regole principali di gestione, le procedure per inoltrare reclami, è uno strumento attraverso il quale ci si impegna formalmente ad offrire precise garanzie agli utenti in ordine alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati.

Una Carta quindi non solo con valore descrittivo-esplicativo, ma con valenza regolamentare, in grado di disciplinare il rapporto fra i servizi e il cittadino che vi accede e ne usufruisce, promuovendo e favorendo il pieno godimento dei diritti di una moderna ed evoluta cittadinanza e fra questi l'accesso al sapere ed alla socialità

L'adozione della Carta dei Servizi costituisce una tappa importante di un avanzato rapporto democratico tra cittadino e pubblica amministrazione, basato su trasparenza, responsabilità, partecipazione e confronto, dove i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritto di utilizzo del servizio, i doveri del personale in diritti degli utenti ed i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

Presidente ISECS
Adele Bartoli

1 - PREMESSA

Comune di Correggio – Assessorato alla Cultura - ISECS - Istituzione servizi educativi scolastici culturali e sportivi

Indirizzo della Biblioteca: Corso Cavour n. 7 - Correggio
BibliotecaTel. 0522-69.32.96 Fax 0522 – 64.11.05
ComuneTel. 0522. 630.711 Fax 0522-69.47.72
Posta elettronica biblioteca@comune.correggio.re.it

ORARIO

Orario **ordinario** d'apertura al pubblico, **da settembre a giugno**

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì		Dalle 14,30 alle 19,30
Martedì	dalle 9,00	alle 19,30
Mercoledì	dalle 9,00	alle 19,30
Giovedì	dalle 9,00	alle 19,30
Venerdì	dalle 9,00	alle 19,30
Sabato	dalle 9,00	alle 19,30

Ore settimanali di apertura al pubblico n.**57,50**

Dal martedì al sabato l'attivazione del prestito, delle postazioni informatiche, consultazioni a richiesta e fotocopie è garantito dalle ore 9,30 alle ore 19,00, il lunedì dalle 14,45 alle ore 19,00.

Orario **estivo** di apertura al pubblico, **mesi di luglio e agosto**

	Mattino	Pomeriggio
--	---------	------------

Lunedì		15,00-19,30
Martedì	9,00-13,00	
Mercoledì	9,00-13,00	15,00-19,30
Giovedì	9,00-13,00	
Venerdì	9,00-13,00	
Sabato	9,00-13,00	15,00-19,30

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **33,50**

In tali giorni l'attivazione del prestito, delle postazioni informatiche consultazioni a richiesta e fotocopie è garantito dalle ore 9,30 alle 12,45 e dalle ore 15,15 alle 19,15

Chiusura totale del servizio nelle due settimane centrali di agosto

Cos'è e perché una Carta dei servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca, prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla legge regionale dell'Emilia Romagna n.18 del 2000, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra la biblioteca comunale e i propri utenti.

L'Amministrazione Provinciale di Reggio Emilia e i Comuni, aderenti al Sistema bibliotecario provinciale, ritengono opportuno procedere all'adozione della Carta dei Servizi, anche in ragione dello sviluppo che i servizi bibliotecari hanno avuto nel corso degli ultimi anni in provincia di Reggio Emilia.

Nella Carta dei Servizi la Biblioteca Comunale di Correggio definisce e rende noti agli utenti i "principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività:

- 1) i **fattori di qualità** cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle varie attività istituzionali;
- 2) gli **standard** cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca, anche in considerazione delle aspettative dell'utenza;
- 3) **la valutazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e controllare costantemente l'attività svolta, anche al fine di operare gli opportuni miglioramenti nel corso del raggiungimento degli obiettivi;
- 4) **le procedure di reclamo**, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi e i modi con cui si presta attenzione e si risponde alle segnalazioni stesse.

I 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 fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica è un servizio 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 e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca pubblica è nella titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce mediante la forma organizzativa dell'Istituzione, prevista dalle leggi vigenti ed in particolare dal T.U. 267/2000, che si ritiene organismo che più si confà alle esigenze specifiche di gestione dei servizi culturali, sociali e in genere privi di rilevanza economico-impresoriale, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabilisce in materia.

La biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e partecipa, d'altra parte, alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

2 – PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, 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.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita.

La biblioteca è aperta tutte le mattine e tutti i pomeriggi, da lunedì a sabato, per la maggior parte dell'anno e precisamente dall'inizio di settembre alla fine di luglio; nel periodo estivo (mese di agosto) osserva un orario di apertura più ridotto . **(Si vedano le tabelle degli orari in premessa).**

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società e della fruizione dei prodotti culturali e delle informazioni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La pluralità dei servizi culturali del Comune di Correggio e della Provincia di Reggio Emilia sono una ricchezza, al cui uso gli utenti devono essere orientati.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. L'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica si avvale dell' autocertificazione degli utenti.

Tutte le persone, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua o condizione sociale, possono richiedere l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti nel livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e verifica dei risultati è costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

Gli standard professionali di servizio sono rispettati, o comunque perseguiti.

I bisogni, i livelli di soddisfazione dell'utenza sono periodicamente raccolti, statisticamente misurati, al fine di adeguare alle esigenze degli utenti la quantità e la qualità dei servizi offerti.

3 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sede

La biblioteca, nell'ambito delle competenze dell'Assessorato alla Cultura, fa parte dell'Istituzione Servizi Educativi scolastici, Culturali e Sportivi (ISECS) del Comune di Correggio, da cui dipende la gestione di tutti gli Istituti Culturali, degli impianti sportivi, dei servizi educativi e scolastici, anche in collaborazione con il privato sociale e con l'associazionismo locale

La Biblioteca Comunale di Correggio ha sede nel Palazzo dei Principi in corso Cavour, 7 : più precisamente i fondi documentari di consultazione corrente – quasi tutti direttamente accessibili dal pubblico - sono situati al piano terra, al piano ammezzato e nel seminterrato; i fondi antichi e una parte del materiale desueto sono conservati al secondo piano, la parte più consistente del materiale desueto è invece collocata in magazzini esterni al Palazzo dei Principi.

Per l'accesso ai servizi è garantito l'abbattimento delle barriere architettoniche; al piano ammezzato si accede anche mediante ascensore.

Palazzo Principi, il maggior edificio rinascimentale della città, fatto costruire da Francesca di Brandeburgo tra la fine del XV sec. ed il 1508, già sede in precedenza di biblioteca comunale, ludoteca, museo civico ed archivi storici e notarili, è stato oggetto, dopo il terremoto del 15/10/1996, di un intervento complessivo di ristrutturazione e di consolidamento antisismico ed in questo ambito sono stati realizzati i locali per una Biblioteca nuova, modernamente attrezzata al fine di rispondere alle molteplici necessità informative e conoscitive di un pubblico sempre più esigente e differenziato.

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario Comunale è costituito da: materiale librario moderno e antico, documenti d'archivio, periodici, cd musicali, cd-rom, fotografie, audiovisivi (VHS e DVD), documenti in formato elettronico.

Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati per fare parte delle raccolte devono essere assunti in carico nel "Registro Cronologico d'Entrata". Ad ogni pezzo è assegnato un distinto numero di Registro, in cui risulti la data d'accessione, la provenienza, il prezzo, la collocazione.

Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme biblioteconomiche indicate in:

- "Regole italiane di catalogazione per autori", dagli aggiornamenti indicati dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma e dalle norme del Sistema Bibliotecario nazionale;
- Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane e successivi aggiornamenti, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;
- Dewey Decimal Classification nella traduzione italiana; tratta dalle edizioni aggiornate a cura della Decimal Classification Editorial Policy Committee (Forest Press – Lake Placid Education Foundation);
- International Standard Bibliographic Description (ISBD) nelle diverse edizioni per monografie e "non book material", edizioni italiane a cura dell'ICCU; tratte dalle edizioni dell'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

La Biblioteca Comunale di Correggio è dotata di programma informatico di gestione dei dati e dei materiali, in stretta collaborazione con l'ufficio Biblioteche della Provincia di Reggio Emilia. L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, documenti in formato elettronico e multimediale e altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari sono organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e al godimento pubblico delle opere e dei documenti di interesse locale, conservati in un'apposita sezione.

L'acquisto e la scelta dei documenti è effettuato dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

3.3 Richieste di acquisto degli utenti

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale o compilando un'apposita scheda.

Le proposte di acquisto vengono visionate almeno 1 volta la settimana. Le richieste accolte vengono inserite negli elenchi degli acquisti e la loro disponibilità comunicata personalmente ai richiedenti.

Di norma non hanno seguito le richieste di documenti non più reperibili sul mercato editoriale o – a giudizio del bibliotecario – non congrue alle caratteristiche del patrimonio e delle funzioni della nostra Biblioteca. La motivazione viene sempre comunicata al richiedente

3.4 Personale

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro, 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 di Servizio e le altre figure professionali addette alla biblioteca, secondo i compiti e i profili assegnati, hanno tra i loro compiti principali:

- esercitare funzioni tecniche ed organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- curare l'organizzazione delle attività di promozione
- elaborare periodicamente una relazione tecnico-statistica sul funzionamento della Biblioteca;
- provvedere all'acquisto, al trattamento scientifico, alla cura e conservazione delle opere a stampa, dei documenti in altri formati e di altri strumenti informativi; all'abbonamento a riviste e periodici;
- esaminare i moduli di proposta d'acquisto compilati dai lettori;
- provvedere alla compilazione ed all'aggiornamento degli strumenti informativi e di lavoro necessari alla corretta organizzazione, conduzione e fruizione della Biblioteca;
- provvedere periodicamente alla revisione e al controllo di tutto il materiale documentario e

dei relativi cataloghi;

- fornire consulenza ai lettori nella scelta del materiale e nella consultazione dei cataloghi e di altra strumentazione bibliografica a disposizione;
- assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione e prestito a domicilio e prestito interbibliotecario tra biblioteche;
- perseguire il costante miglioramento della propria professionalità tramite l'incremento del settore biblioteconomico e bibliografico e tramite la frequenza a corsi, riunioni o convegni;
- curare la documentazione della storia locale
- organizzare iniziative e momenti pubblici di promozione della cultura, della lettura e della fruizione dei servizi innovativi
 - proporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione ISECS lo scarto del materiale documentario obsoleto, deteriorato o inutilizzato dagli utenti e/o la possibilità di distribuirlo in vendita a prezzi simbolici
 - la gestione dei servizi di prestito;
 - la gestione, il trattamento e la conservazione dei documenti;
 - il raggiungimento degli obiettivi e degli standard di servizio prefissati;
 - la gestione amministrativa dei servizi.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali, L'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), e internazionali, International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione titolare e nel rispetto delle direttive e dei programmi organizzativi e gestionali predisposti dal funzionario responsabile del servizio.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico 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.

- Il servizio si avvale di personale volontario e di personale inserito nell'ambito dei progetti di volontariato civile

Il personale di servizio ed il personale volontario deve essere munito di apposito cartellino personale di riconoscimento recante nome cognome e descrizione del ruolo (responsabile, operatore, bibliotecario, volontario...)

3.5 La cooperazione interbibliotecaria

La biblioteca del Comune di Correggio partecipa al sistema bibliotecario della provincia di Reggio Emilia e partecipa alla catalogazione partecipata nazionale attraverso la rete SBN.

Attraverso una convenzione il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia, centro servizi del sistema bibliotecario, i servizi di:

- 1 – prestito interbibliotecario
- 2 – cercalibri
- 3 – programma di gestione automatizzato e assistenza informatica
- 4 – catalogazione partecipata

4 – PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

4.1 DESCRIZIONE E DISLOCAZIONE DEI SERVIZI

Le dotazioni strumentali e documentarie si riferiscono al momento dell'apertura della nuova Biblioteca, nel novembre 2003

Piano terra

Ingresso

L'ingresso è stato individuato in modo da fungere da baricentro rispetto l'intera area aperta al pubblico, quale spartiacque fra le due funzioni principali della Biblioteca: studio e consultazione in sede; prestito dei materiali.

Alla prima funzione –che richiede tranquillità, silenzio, disponibilità di posti a sedere per studio individuale o lettura in relax- sono state destinate le sale di maggior prestigio collocate sulla destra dell'ingresso. All'altra funzione –che presuppone invece alta circolazione di utenti e documenti, massima disponibilità e accessibilità degli stessi, più scaffali che posti a sedere- sono state assegnate le sale che si snodano sulla sinistra dell'ingresso, nonché gli spazi del piano ammezzato collegato internamente sia tramite scale che ascensore.

L'ingresso ospita la reception, ove il personale effettua le operazioni di prestito, informazione, sorveglianza delle sale tramite un circuito interno di telecamere, gestione centralizzata delle postazioni multimediali, servizio di fotocopiatura; qui sono anche collocati: scaffale dei CD-rom disponibili al prestito (**c.a 260**), due cataloghi on line, una postazione internet per la consultazione veloce, espositori per i nuovi acquisti e per materiali informativi.

Sezione periodici

Attraverso un corridoio attrezzato (con bacheche e pannelli per l'esposizione di materiali librari e informativi e con box porta-oggetti a disposizione degli utenti) che si apre sulla destra del bancone di prestito si accede alla Sezione periodici, nella quale sono collocati gli scaffali per i quotidiani (**circa 10 testate** a carattere locale e nazionale) e le riviste (circa 100 testate); essa è attrezzata con alcune poltroncine per la lettura in relax e un tavolo per lettura o studio. In questo spazio è possibile trovare sia riviste per lo studio e la ricerca che periodici di viaggi, cinema, cucina, sport e altro per l'impiego del proprio tempo libero.

Sala consultazione

Dalla Sezione periodici si accede direttamente alla Sala di consultazione, pensata per lo studio individuale e dotata di 36 posti a sedere con illuminazione personalizzata e prese per computer portatili. Alle pareti sono presenti scaffali per volumi di sola consultazione (**c.a 1.300 fra** enciclopedie, dizionari, atlanti, annuari, ecc.); un catalogo on line permette di consultare gli schedari della Biblioteca senza spostarsi dalla sala.

Sala del camino

E' una prosecuzione dello spazio di consultazione, fornita anche di 2 postazioni per la consultazione di una cd-library (dotata di **50 cd-rom immediatamente disponibili**) e di una "scrivania elettronica": si tratta di un nuovo servizio finalizzato a consentire agli utenti (tramite computer e software idoneo) di produrre propri elaborati elettronici. La saletta ospita inoltre un tavolo di studio e alcuni scaffali con opere di consultazione.

Sala telematica

E' la sala "dei computer", con 8 postazioni per la consultazione di internet e banche dati on line. Tutte le postazioni sono dotate di filtri.

Sezione di lingue straniere

Consiste in una raccolta di oltre **3000 documenti** (libri, periodici, video e audiocassette, cd-rom) quasi tutti disponibili per il prestito e finalizzati all'apprendimento delle lingue straniere e alla conoscenza multiculturale. Sono inoltre a disposizione una postazione di quick reference (un nuovo servizio dotato di strumenti sia cartacei che elettronici finalizzato alla ricerca veloce) e due postazioni audiovideo per la consultazione in sede del patrimonio audiovisivo e dei cd-rom.

Sezione di narrativa

Vi sono collocati i romanzi, libri gialli e di fantascienza, le biografie, per un totale di **7000 volumi** tutti prestabili. Un catalogo on line permette la consultazione degli schedari senza dover ritornare all'ingresso.

Sezione audiovisivi

Qui è collocato gran parte del patrimonio audiovisivo della Biblioteca: **circa 5000** cd musicali suddivisi per generi (dalla musica leggera a quella classica, dalla popolare al jazz, ecc.) e circa 3500 film in videocassetta e DVD. Quasi tutto il materiale è disponibile al prestito.

Sezione locale

Situata al termine del percorso del piano terra si trova la sala dei documenti a carattere locale. La sala è chiusa al pubblico, ma i materiali in essa contenuti sono reperibili a catalogo. Contiene l'Archivio di Memorie Patrie, libri e audiovisivi di storia locale (**complessivamente c.a 2.300**), il Centro di documentazione "Pier Vittorio Tondelli" (**con c.a 8.000 documenti**), il Centro di documentazione "Vittorio Cottafavi" (in fase di allestimento). Gli utenti possono ottenere in consultazione i documenti conservati in questa sala tramite richiesta al personale.

Piano ammezzato

Sezione di saggistica e divulgazione

Tramite una scala interna alla Biblioteca o con un ascensore si accede al piano ammezzato, ove sono collocati i libri (**c.a 14.000**) e le videocassette (**c.a 2.000**) di saggistica e di divulgazione, nonché gli uffici del personale. Due ampi spazi – una sala attrezzata con tavoli per studio individuale o collettivo e un ampio corridoio- ospitano i materiali suddivisi materie (classificati con il sistema decimale Dewey), collocati a scaffali aperti e quasi tutti disponibili al prestito. Per rendere più completa l'offerta e facilitare la ricerca da parte degli utenti, i documentari sono stati collocati accanto ai libri dello stesso argomento. Cataloghi ed espositori delle novità sono distribuiti anche in questo piano.

Inoltre al piano ammezzato trovano sistemazione gli **uffici per il personale** del servizio, collocati alle due estremità del corridoio riservato alla sezione di saggistica.

Ogni piano è dotato dei necessari **servizi igienici**, comprensivi di servizi igienici idonei per portatori di handicap.

Fondi antichi

I fondi librari antichi della Biblioteca- che ammontano a **circa 25.000** tra manoscritti, incunaboli, cinquecentine e volumi dei secoli XVII, XVIII E XIX –sono collocati al secondo piano di Palazzo Principi, dove si trovano anche i magazzini e gli archivi storici. Queste sale non sono normalmente aperte al pubblico, ma tramite cataloghi e inventari è possibile all'utente individuare e ottenere in consultazione tali materiali facendone richieste al personale.

Materiali desueti

Un locale del seminterrato accessibile dall'ingresso della Biblioteca sarà utilizzato quale deposito di documenti "in riserva" di più frequente utilizzo.

I volumi e gli altri materiali più desueti sono collocati in parte al secondo piano del Palazzo dei Principi e in parte in magazzini esterni. Una volta completato il loro riordino saranno rintracciabili a catalogo e consultabili in Biblioteca su prenotazione.

PICCOLO PRINCIPE – Ludoteca e Biblioteca Ragazzi

Tutti i materiali (libri, video, cd-rom, giocattoli ecc.) destinati ai ragazzi (0-14 anni) sono reperibili presso "Piccolo Principe" situato nella Casa nel Parco, in via Fazzano , 7. Questo servizio si è dotato di una propria Carta Servizi insieme al contiguo servizio dello Spazio Giovani, coordinata con il presente documento.

4.2 Servizio di lettura e consultazione

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti e informazioni quale che sia il supporto su cui essi risiedono. Parallelamente alle collezioni di libri e di periodici sviluppa un'attenta politica di acquisizione di materiali audiovisivi e multimediali.

4.2.1 I cataloghi

Nella Biblioteca di Correggio il catalogo corrente è consultabile on line tramite postazioni informatizzate a disposizione del pubblico distribuite nelle diverse sale. Inoltre è possibile una consultazione dei cataloghi tramite accesso al sito internet del Comune di Correggio e, quando sarà completato, tramite il sito internet della Biblioteca che verrà ospitato all'interno del portale web in corso di realizzazione da parte del Servizio Biblioteche della Provincia di Reggio Emilia.

Il catalogo OPAC consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto, classificazione, l'accesso per titolo, per editore, per anno e per luogo di edizione; esso è altresì dotato di una guida per l'utente.

Il catalogo del Centro di documentazione "P.V. Tondelli" è consultabile in internet nel sito dedicato allo scrittore e gestito dalla Biblioteca.

Il catalogo cartaceo dei libri moderni è stato chiuso nel 1997 e non più aggiornato. Restano a disposizione i cataloghi cartacei dei seguenti materiali: incunaboli e cinquecentine, libri dei secc. XVII-XIX, storia locale, riviste e periodici, manoscritti (inventario), archivi storici (inventari)

4.2.2 Consultazione in sede

L'accesso al servizio di lettura e consultazione dei materiali in sede è gratuito e aperto a tutti.

La consultazione in sede del materiale audiovisivo, nonché l'utilizzo delle postazioni di quick reference, internet veloce, scrivania elettronica e cd-library prevedono la temporanea consegna al banco di prestito della tessera di iscrizione da parte dell'utente che usufruisce del servizio.

Il materiale antico librario e archivistico nonché il materiale della Sezione locale (storia locale, Centri di documentazione "Tondelli" e "Cottafavi") può essere consultato in sede previa richiesta scritta (su apposito modulo) e temporanea consegna al banco di prestito della tessera di iscrizione alla Biblioteca o, se il richiedente non è iscritto, di un documento di identità. Per ogni consultazione possono essere richieste al massimo 2 unità (volumi, cartelle, buste, ecc.).

Provvedimenti motivati del Direttore della Biblioteca possono escludere alcune opere dalla consultazione o consentirla solo a particolari condizioni di vigilanza.

4.3 Servizi di Prestito

4.3.1 Servizio di prestito a domicilio

Per poter prendere in prestito i materiali della Biblioteca disponibili a tale scopo è necessario iscriversi.

L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente.

Gli iscritti ricevono una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano avere in prestito a domicilio libri e altri documenti della biblioteca. Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca di Correggio, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario Provinciale di Reggio Emilia, deve esibirla, perché la registrazione avverrà con lo stesso codice; gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di telefono. In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale, l'interessato deve farne immediata segnalazione agli uffici della Biblioteca. Il rilascio del duplicato è soggetto ad un costo amministrativo il cui importo è determinato da apposito regolamento tariffario cui fare riferimento.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e restituiti integri in tutte le loro parti (compresi eventuali confezioni o allegati, non possono altresì essere rovinati o danneggiati, in modo particolare:

Ø i libri e gli altri materiali cartacei non debbono essere sottolineati, macchiati o strappati;

* le videocassette debbono essere restituite riavvolte e funzionanti;

Ø cd, cd rom e dvd non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti alle fonti di calore.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita, secondo le indicazioni del personale della biblioteca; in attesa o in assenza di tale reintegro l'utente viene sospeso dal prestito.

4.3.2 Modalità del prestito dei libri e cd-rom

Il prestito dei libri disponibili ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi in prestito al massimo **5 volumi ed 1 cd-rom** (compresi gli audiolibri), per un periodo massimo di **30 giorni**. Il prestito può essere prorogato per una sola volta per un altro mese, con richiesta al banco di prestito o telefonica.

Un libro già in prestito può essere prenotato. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente entro 3 giorni dal rientro del documento prestato, che dovrà essere ritirato entro 10 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 40 giorni dalla scadenza; se le opere sollecitate non vengono riconsegnate, dopo 10 giorni viene inviato un secondo sollecito. Se dopo questo secondo sollecito le opere non vengono restituite, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito fino alla loro riconsegna.

In ogni caso il ritardo nella restituzione del materiale avuto in prestito comporta la sanzione prevista dall'apposito regolamento tariffario per ogni mese di ritardo rispetto alla data prevista per la restituzione.

All'utente che abitualmente riconsegna i materiali avuti in prestito con ritardo, il Direttore della Biblioteca può comminare una sospensione dal prestito per 6 mesi.

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione; sono altresì vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le normative vigenti.

4.3.3 Modalità del prestito dei cd musicali, videocassette, DVD

Per accedere al servizio, occorre pagare una quota annuale – a titolo di parziale partecipazione alle spese – il cui importo è determinato da apposito regolamento tariffario cui fare riferimento. La quota versata abilita per 12 mesi dal momento del pagamento sia al prestito di tali materiali sia all'accesso ai servizi internet. **Possano essere presi in prestito al massimo 3 cd musicali, 3 videocassette e 3 DVD**, per un tempo massimo di **10 giorni**. Il prestito, di norma, non può essere prorogato; non si prenotano i cd ed i film già in prestito.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 20 giorni dalla scadenza; se le opere sollecitate non vengono riconsegnate, dopo 10 giorni viene inviato un secondo sollecito. Se dopo questo secondo sollecito le opere non vengono restituite, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito fino alla loro riconsegna.

In ogni caso il ritardo nella restituzione del materiale avuto in prestito comporta la sanzione prevista dall'apposito regolamento tariffario per ogni 15 giorni di ritardo rispetto alla data prevista per la restituzione.

All'utente che abitualmente riconsegna i materiali avuti in prestito con ritardo, il Responsabile del servizio può comminare una sospensione dal prestito per 6 mesi.

L'utente è direttamente responsabile dei cd e dei materiali allegati presi a prestito fino alla restituzione. In particolare deve ricordarsi che:

- le videocassette debbono essere restituite riavvolte
- i cd vanno riposti sempre nelle apposite buste prima di riconsegnarli in biblioteca
- sono vietati l'utilizzo e la riproduzione del materiale avuto in prestito in contrasto con le normative vigenti.

4.3.4 Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al servizio di prestito.

Presso la Biblioteca di Correggio funzionano i seguenti Servizi di Prestito Interbibliotecario:

- .. Prestito Interbibliotecario Provinciale mediante furgone, due volte nel corso della settimana.
- .. Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane.

4.3.5 Prestito Interbibliotecario Provinciale

Nel caso non si trovino i libri presso la Biblioteca di Correggio, è possibile contare su un catalogo di **700.000** volumi delle altre **46** Biblioteche che fanno parte del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia.

Con la tessera d'iscrizione si ha libero accesso al prestito in tutte le altre Biblioteche del Sistema, attenendosi al regolamento in vigore in ognuna di esse.

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con due collegamenti alla settimana fra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

L'utente sarà avvisato all'arrivo del documento richiesto.

Possono essere richiesti contemporaneamente attraverso il prestito interbibliotecario al **massimo 5 volumi**, per un tempo massimo di **30 giorni** ognuno. Le modalità di prestito, consultazione e riproduzione sono decise dalla biblioteca prestante e possono essere diverse da quelle di Correggio.

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

4.3.6 Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane

Oltre al Prestito Interbibliotecario Provinciale, nella Biblioteca di Correggio funziona il Servizio di Prestito Interbibliotecario Nazionale.

I libri vengono reperiti tramite banche dati e tramite Internet, richiesti tramite e-mail e spediti attraverso il servizio postale con spedizione postale dei libri.

Possono essere richiesti attraverso il prestito interbibliotecario nazionale al massimo 5 volumi. Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese alla biblioteca prestante. Le modalità di prestito, consultazione e riproduzione sono decise dalla biblioteca prestante e possono essere diverse da quelle di Correggio.

La Biblioteca di Correggio deve impegnarsi a rispettare le indicazioni della biblioteca prestante.

In entrambi i casi, la reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata. Il richiedente è tenuto alla partecipazione delle spese di restituzione del materiale librario tramite raccomandata, come da regolamento tariffario.

4.4 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota, nell'ambito delle sue disponibilità finanziarie e delle sue caratteristiche di servizio di base, dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, attraverso un collegamento remoto o installate localmente.

I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale in servizio.

L'assistenza nelle ricerche può essere richiesta ai bibliotecari al banco di prestito (che eventualmente ricorrerà ad altro personale disponibile in servizio); salvo particolari esigenze di servizio tale assistenza viene data al momento della richiesta, richieste di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente

La Biblioteca di Correggio permette agli utenti l'accesso ai servizi di Informazione, sia attraverso la consulenza del personale, sia mediante l'uso diretto da parte dell'utente di strumenti di ricerca.

Il Servizio di Informazione bibliografica funziona negli orari di apertura della Biblioteca.

E' possibile ottenere la stampa delle ricerche effettuate, con pagamento di un rimborso spese.

4.5 Servizio di riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia del materiale posseduto dalla Biblioteca o di quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente. Per questo servizio è previsto per gli utenti il pagamento di una quota come da apposito regolamento tariffario.

Dalla riproduzione in fotocopia sono escluse le Tesi di laurea e di dottorato nonché i volumi e i documenti d'archivio le cui caratteristiche fisiche, di conservazione e comunque di particolare pregio o rarità possano – a giudizio del personale della Biblioteca - risultare compromesse da tale azione.

4.6 Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, 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 pubblica promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotti pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

4.7 Promozione alla lettura

La biblioteca pubblica organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della biblioteca, rivolte a tutte le fasce d'età, dai ragazzi delle scuole secondarie di primo grado agli adulti. Per i bambini e ragazzi fino all'età di scuola primaria l'offerta viene garantita dalla Ludoteca-Biblioteca ragazzi "Piccolo Principe".

In ogni caso è garantito il coordinamento dell'offerta fra i servizi bibliotecari comunali.

La biblioteca comunale di Correggio presta particolare attenzione alla collaborazione con le scuole secondarie di primo e secondo grado, per conquistare i ragazzi alla lettura ed alla

frequentazione della biblioteca.

5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La biblioteca predispone dei moduli, rivolti agli utenti, per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, richieste di acquisto utilizzando un'apposita modulistica, cui si darà risposta entro 30 giorni.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca annualmente rende pubblico:

1. i dati sui risultati di servizio previsti dalla Carta;
2. i risultati delle eventuali rilevazioni per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
3. la Carta dei Servizi e sue modificazioni.

5.1 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione Locale attraverso il contributo garantito annualmente all'Istituzione:

- finanzia adeguatamente la biblioteca, dotandola di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approva annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- risponde con cortesia alle richieste telefoniche, presentandosi con il proprio nome e la qualifica professionale.

L'utente:

- rispetta il Regolamento e le disposizioni della biblioteca, le scadenze, paga le quote a rimborso spese o le sanzioni stabilite
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e di usare telefoni cellulari in qualsiasi locale della biblioteca
- rispetta il divieto di fare segni, strappare o scrivere sui libri, sui quotidiani, sui periodici e su tutta la documentazione a stampa o manoscritta della Biblioteca, sia in consultazione sia in prestito
- rispetta la consegna di trattare con cura i cd, i cd-rom, gli audiovisivi, tutti i documenti, gli eventuali materiali allegati e informativi della biblioteca comunale, sia in consultazione sia in prestito

- rispetta l'ordine dei documenti d'archivio così come ricevuti in consultazione nei rispettivi contenitori
- può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti (dalla fotocopiatrice ai personal computer) della biblioteca senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- è cortese, corretto, collaborativo con il personale

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

5.2 Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto).

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare i loro reclami agli organi dell'Amministrazione, all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti.

Modulo per i reclami

I moduli per i reclami sono affissi al piano terra della Biblioteca; possono essere consegnati direttamente ai Responsabili di Servizio o infilati nella apposita buca.

5.3 Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il responsabile del servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti o verso il personale stesso.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi non rispetta le regole per la conservazione, consultazione e prestito dei documenti o degli arredi della biblioteca.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

I lavoratori assegnati alla biblioteca comunale, possono essere affiancati da persone volontarie, anche mediante forme di convenzione o accreditamento presso il Servizio Civile Nazionale.

6 - I Risultati, gli obiettivi e le quote di partecipazione alle spese da parte degli utenti

L'attenzione alla qualità dei servizi ed alla soddisfazione degli utenti è diventato un obiettivo, sempre più importante, per i Servizi Bibliotecari della Provincia di Reggio Emilia.

Per questo motivo la Biblioteca di Correggio si è fatta carico di verificare la qualità dei servizi erogati.

La qualità della biblioteca si basa sul fatto che deve essere facilmente raggiungibile, deve avere spazi per leggere studiare consultare i documenti di cui la biblioteca dispone, deve avere orari di apertura adeguati alle diverse esigenze degli utenti che studiano o lavorano; deve avere un patrimonio ricco e aggiornato, una varietà di strumenti a disposizione; la consultazione dei documenti e il loro prestito devono essere semplici e rapidi.

Per analizzare questi fattori, sono stati identificati alcuni indicatori che rappresentano le componenti più significative del servizio erogato. Ogni trimestre vengono aggiornate le tabelle per gli indicatori più significativi. Annualmente viene elaborata una tabella generale degli indicatori e dei dati di misurazione dei servizi

Rimborso quote: con atto di Consiglio di Amministrazione previo nullaosta di Giunta Comunale, vengono stabilite le quote di partecipazione alle spese da parte degli utenti per alcuni particolari servizi, con esclusione espressa del prestito librario

7 - Appendice. Norme per l'accesso ad Internet

1. Obiettivi del servizio

Il servizio Internet consente alle Biblioteche di soddisfare i bisogni informativi e culturali delle comunità locali e dei singoli utenti, ed è un ulteriore strumento d'informazione che integra le tradizionali fonti cartacee o multimediali. Al pari di esse, Internet in Biblioteca deve essere utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali dell'istituzione bibliotecaria.

La Biblioteca comunale s'impegna a fornire un servizio di orientamento per un corretto e migliore utilizzo della rete Internet, ferma restando la responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete. L'accesso al servizio internet è sottoposto ad una quota annuale di abilitazione congiunta al prestito di audiovisivi e definita da apposito regolamento tariffario

2. Qualità dell'informazione reperita

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni reperite attraverso la rete Internet; la qualità e i contenuti dovranno essere vagliati direttamente dall'utente. La Biblioteca non ha la completa conoscenza di ciò che Internet è in grado di mettere a disposizione del pubblico in ogni momento. Il servizio di accesso ad internet viene munito dal Centro Servizi informativi del Comune di Correggio di appositi filtri in rete.

In ogni caso non è consentito accedere a siti dai contenuti erotici, xenofobi e inneggianti alla violenza; il divieto si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright ed alle licenze d'uso.

3. Modalità di accesso al servizio

Il Sistema Bibliotecario comunale garantisce il pubblico accesso ad Internet a tutti gli iscritti maggiorenni, che abbiano preso visione del presente regolamento e compilato l'apposito

modulo allegato. L'accesso è tuttavia consentito anche agli iscritti minorenni secondo le modalità indicate al punto 4.

L'accesso al servizio avviene in Biblioteca su prenotazione delle postazioni disponibili e durante gli orari di apertura al pubblico.

Le prenotazioni potranno essere effettuate rivolgendosi al banco-prestiti oppure telefonando alla Biblioteca.

Ciascun utente può prenotare fino ad 1 ora al giorno, prolungabile solo in assenza di altre prenotazioni e per max due volte la settimana.

Se l'utente non si presenta entro 10 minuti dall'orario stabilito all'atto della prenotazione, la postazione è considerata libera e ceduta a chi ne farà richiesta, non è previsto il recupero dell'ora non fruita.

E' inoltre richiesto di disdire la prenotazione in caso di impossibilità a presentarsi.

Di norma, l'uso di Internet è consentito a non più di due utenti contemporaneamente per postazione.

L'Amministrazione Comunale di Correggio per motivi gestionali controlla la propria rete, attraverso appositi programmi informatici.

4. Utenti minori di anni 18

Gli utenti minori di 18 anni possono accedere al servizio previa sottoscrizione da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo allegato. Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni. Nel caso in cui il genitore o chi ne fa le veci che ha firmato il modulo di autorizzazione per il minore ritenga opportuno non permettere più l'accesso a tale servizio, è tenuto a presentarsi di persona in Biblioteca per la revoca della sottoscrizione precedente.

5. Servizi disponibili

Sono disponibili per gli utenti i seguenti servizi:

- Consultazione internet;
- Scarico dati (download) su supporti multimediali vergini eventualmente forniti dalla Biblioteca o su unità di memorizzazione usb (chiavette) di proprietà dell'utente.
- Stampe
- Posta elettronica presso fornitori di free e-mail

Sono invece esclusi:

- l'accesso a siti per adulti o con contenuto pornografico esplicito, a siti legati a droghe alcol e tabacco, a siti di scommesse, a siti di violenza, incitazione all'odio e attività criminali, a siti dai contenuti vietati per legge.
- lo scarico di files protetti dal diritto d'autore.

L'utilizzo scorretto prevede l'immediata sospensione dal servizio, così come previsto nel successivo art.8.

Costi e tariffe relative alle riproduzioni di files elettronici a stampa o su supporto multimediale sono stabilite dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione su nullaosta della Giunta Comunale ai sensi del vigente Regolamento Istitutivo ISECS. Lo scarico di materiali può avvenire esclusivamente utilizzando supporti magnetici/ottici forniti dalla Biblioteca. Una volta usciti dalla Biblioteca, i dischetti non possono più essere utilizzati sulle attrezzature della

stessa.

6. Norme di comportamento e responsabilità degli utenti

Ad ogni singolo utente del servizio Internet è richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete, descritte in un apposito pieghevole, delle quali occorre prendere visione all'atto della prenotazione o dell'iscrizione al servizio.

Internet non può essere utilizzato per gli scopi vietati dalla legislazione vigente.

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

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.

L'utente è tenuto a segnalare tempestivamente qualsiasi malfunzionamento, anomalia o alterazione riscontrata durante l'utilizzo di Internet.

7. Assistenza del personale

Il personale della Biblioteca garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base per l'attivazione della connessione Internet, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

8. Sanzioni

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse nel presente Regolamento autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata e a sospendere o a escludere l'utente dall'accesso al servizio. Per eventuali danni alle attrezzature, sarà imputato il rimborso dei danni subiti dall'amministrazione ed attestati da nota del responsabile accompagnata da preventivo del servizio tecnico comunale competente, infatti l'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

-----OOO-----

ORIGINALE

F.to in originale
Il Presidente
Bartoli Adele

F.to in originale
Il Direttore
dott. Preti Dante

----- OOOO -----

CERTIFICATO DI ESEGUITA PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della presente deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio del Comune per 15 giorni consecutivi dal _____ al _____

Correggio lì _____

Il Segretario Generale