

Comune di Monghidoro

Biblioteca Comunale “Clemente Mezzini”

Carta dei servizi

Questa Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Monghidoro “Clemente Mezzini” è stata approvata dalla Giunta Comunale.

Con l’approvazione del testo, la Giunta ha recepito e fatto propri i principi contenuti in due documenti:

- Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale, della Federazione Internazionale dell’associazioni e istituzioni bibliotecarie (IFLA), del 1999 che può essere consultato all’indirizzo <http://www.aib/aib/editoria/n11/99-05dichia.htm>
- Manifesto UNESCO della biblioteche pubbliche, del 1995 che puo essere consultato all’indirizzo <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>

1 - Premessa - Perché una carta dei servizi.

Con la carta dei servizi, prevista dalla Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la biblioteca comunale di Monghidoro definisce e rende noti ai frequentatori della biblioteca i principi fondamentali ai quali s’ispira la sua attività:

- **Fattori di qualità, vale a dire le caratteristiche di qualità che il cittadino si attende dalla biblioteca.**
- **Gli standard in altre parole, i livelli o gli obbiettivi quantitativi e qualitativi ai quali, in considerazione delle attese dell’utenza, dovranno tendere le attività della biblioteca.**
- **La valutazione dell’attività svolta, anche al fine di introdurre correttivi.**
- **Le procedure di reclamo, in altre parole i mezzi o i rimedi messi a disposizione dei cittadini per segnalare disfunzioni, con l’impegno che delle segnalazioni si terrà adeguato conto.**

L’assunzione di regole, criteri, procedure, oltre che essere esplicitate sulla carta, devono corrispondere a reali comportamenti tenuti nell’erogazione del servizio.

La biblioteca comunale “Clemente Mezzini” di Monghidoro, nell’ambito di uno sforzo di rinnovamento e miglioramento del servizio reso ai cittadini ritiene opportuno, nello spirito sopra

descritto, procedere all'adozione della **Carta dei servizi**, anche in ragione del forte sviluppo che la biblioteca ha conosciuto nel corso di questi 10 anni.

2 - Erogazione del servizio

2.1 Principi generali

I principi generali che definiscono la missione della biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le Biblioteche Pubbliche dell'IFLA (International Federation Of Library Associations and Institutions) e nel manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche.

La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica, 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 crescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

Oltre a garantire un servizio di base di documentazione promuove la lettura intesa non solo come informazione ma anche come accrescimento culturale.

La biblioteca comunale "**Clemente Mezzini**" di Monghidoro, costituisce un servizio del Comune di Monghidoro, che la gestisce tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale, regionale e provinciale stabiliscono in materia.

Agenzia d'informazione e d'educazione lungo tutto l'arco della vita, la biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

2.2 - Uguaglianza

I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza d'accesso per tutti, senza distinzione d'età (salvo limitazioni ai servizi per i minorenni), razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione.

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri interessi.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca pubblica rispetta la riservatezza dei dati individuabili e individualmente riconoscibili legati alle letture e alle informazioni ricercate dei propri iscritti.

2.3 - Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi d'obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

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.

2.4 - Accessibilità

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti i membri della comunità.

Ciò comporta una buona localizzazione degli edifici, i quali dovranno essere attrezzati anche per persone con disabilità fisiche.

La biblioteca comunale "**Clemente Mezzini**" permette l'accesso ai portatori di handicap motori e di handicap visivi ed acustici.

La segnaletica interna è studiata per aiutare l'utente a muoversi liberamente in una biblioteca a scaffale aperto.

Il confort, l'ordine e la pulizia sono indispensabili in ogni locale adibito ad uso pubblico.

La biblioteca effettua orari d'apertura ampi ed adeguati alle esigenze della comunità servita.

In occasione della variazione dell'orario per il periodo estivo, ne sarà data informazione con un preavviso di 10 giorni.

In caso di variazioni di orario, dovute a circostanze eccezionali e documentate, gli utenti saranno tempestivamente informati mediante cartelli nei locali della biblioteca.

2.5 - Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi possono comprendere tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, e rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e gli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La pluralità dei servizi in una data area territoriale è una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati ed un'opportunità di miglioramento competitivo dell'offerta che occorre incoraggiare, favorendo in ogni caso la cooperazione.

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

2.6 - Partecipazione e trasparenza

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

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 d'esecuzione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

2.7 - Comitato di Gestione della Biblioteca.

A supportare l'attività della biblioteca è chiamato il **Comitato di Gestione**, di cui è Presidente l'Assessore alla cultura e ne fanno parte il responsabile della biblioteca, due volontari ed un esperto di informatica con compiti:

- propositivi e consultivi in ordine alle attività della biblioteca.
- di collegamento con l'utenza e d'espressione e trasmissione delle sue esigenze,
- di verifica sul regolare funzionamento e sull'efficacia della biblioteca.

2.8 - Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

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

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

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

Standard professionali di servizio sono rispettati, o comunque perseguiti.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza sono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

2.9 - Standard

Si propongono standard (denominati indici) di cui assicurare il rispetto per mantenere il servizio entro i limiti accettabili di funzionalità.

Per la misurazione della qualità dei servizi offerti, la biblioteca si attiene all' articolo **10 della legge regionale n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" deliberata dalla Giunta Regionale il 3 Marzo 2003 al n.309.**

I risultati ottenuti dalla biblioteca sono aggiornati annualmente in base alla rilevazione annuale effettuata dalla Regione Emilia - Romagna in collaborazione con IBC, attraverso l'acquisizione dei dati effettuati da propri rilevatori.

Per il periodo di riferimento di questa carta gli indici di riferimento sono quelli della Regione Emilia - Romagna per l'anno 2004

3 - Strumenti per l'erogazione del servizio

3.1 - Sede

La Biblioteca ha sede nei locali ad essa assegnati fin dal progetto nel nuovo Comune di Monghidoro. La Biblioteca è disposta su 3 piani; tutti i locali non presentano barriere architettoniche e (salvo i documenti a magazzino) sono di tipo a **Scaffale Aperto**.

In biblioteca sono presenti i seguenti spazi:

- **Il banco prestito**, dove è possibile rivolgersi per l'iscrizione, il prestito di libri, periodici, VHS-DVD, CD Musicali/CDRom e ottenere informazioni bibliografiche. Qui si può contare sull'assistenza di personale preparato.

- **Uno spazio di consultazione dei cataloghi e d'internet**. Il catalogo elettronico comprende l'intero patrimonio non solo della biblioteca di Monghidoro, ma anche quello di tutte le biblioteche aderenti al Sistema SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale). E' possibile inoltre navigare su Internet, stampare quanto reperito in rete.

- **Zona d'ingresso** . Dove vengono proposte le nuove acquisizioni della biblioteca, sia libri sia periodici sia quotidiani. E' inoltre presente un'area specificatamente dedicata a testi di storia e costumi dell'Appennino Bolognese. Questo settore è costantemente rinnovato in modo da offrire un'immagine accattivante della biblioteca.

- **Zona Multimediale**. Sono esposti e disponibili al prestito i CD Musicali, CD multimediali, VHS e DVD. Sono anche disponibili alla consultazione e al prestito libri d'argomenti musicali e cinematografici.

- **Archivio fotografico**. Sono disponibili per la consultazione foto in positivo, negativo e diapositive d'avvenimenti, feste e vita sociale di Monghidoro. E' possibile (salvo i diritti d'autore) effettuare a pagamento copie delle foto.

- **Archivio storico**. Si trova al piano interrato dell'archivio comunale raggiungibile dalla biblioteca. Comprende i documenti fino al 1965.

- **Sezione dedicata ai periodici (emeroteca)** dove sono disponibili alla consultazione riviste e quotidiani. I periodici e i quotidiani arretrati sono disponibili al prestito.

- **Sezione dedicata ai ragazzi (0-14 anni)** con riviste, volumi e arredi a loro dedicati.

- **Sale di lettura** sono presenti in tutti i piani, sia con divani e poltrone, per la lettura, sia con tavoli e sedie per lo studio.

- **Magazzino librario** è sito in una parte della biblioteca non accessibile al pubblico. In esso è conservata la parte del patrimonio librario di più sporadica consultazione. E' possibile consultare detti testi previa prenotazione al personale di biblioteca. La particolare collocazione di questi testi è evidenziata nel catalogo On-Line.

L'accesso alla biblioteca è libero e consentito a chiunque rispetti un normale comportamento civile evitando rumore e disturbo agli altri frequentatori. All'interno delle sale è richiesto il silenzio; occorre evitare l'utilizzo di telefoni cellulari e la consumazione d'alimenti e bevande.

Negli altri spazi (spazi d'ingresso, corridoi, scale) si richiede un tono di voce moderato.

Indice	Standard dichiarato (Standard riferimento
Superficie disponibile per il pubblico	200 mq.	114,86 mq
Indice ore d'apertura al pubblico settimanali	31 ore	da 18 a 30 ore
Indice di spesa annuale/popolazione	€ 23.999.20	

3.2 - Raccolte documentarie e loro organizzazione.

La biblioteca comunale "**Clemente Mezzini**" promuove la conservazione del patrimonio documentario locale, inoltre (salvo dei documenti molto deteriorati) del proprio patrimonio librario, in quanto il sapere, l'opera di uno scrittore o di un poeta (fatte salve le normative legali/fiscali variate nel corso del tempo) rimane attuale col passare del tempo, e come tale va preservata e valorizzata.

Nonostante la conservazione del patrimonio presente, la biblioteca promuove il costante aggiornamento dell'informazione e della lettura mediante acquisizioni trimestrali di documenti atti a stimolare i diversi interessi culturali. Ciò si attua con la sostituzione (seppur con l'assegnazione di un nuovo numero d'inventario) dei documenti molto usurati e l'acquisto di nuovi documenti. La biblioteca raccoglie, ordina e rende fruibile il materiale librario relativo al territorio di Monghidoro e si preoccupa di acquisire analogo materiale concernente il territorio dei comuni vicini.

Il patrimonio documentario è costituito, in massima parte, da volumi collocati in scaffali aperti secondo la classificazione decimale Dewey Abbreviata, in uso presso la maggior parte delle biblioteche. Questa classificazione divide i libri in funzione della loro materia e consente di collocarli in scaffale in ordine alfabetico dell'autore o curatore. Gli scaffali sono dotati di segnaletica per aiutare i cittadini nel reperimento del documento cercato.

I documenti sono contrassegnati da un'etichetta riportante i dati di collocazione (sezione, Dewey e prime 3 lettere dell'autore o coordinatore).

Queste etichette sono di 4 colori:



Etichetta bianca documento di libero prestito.



Etichetta arancio documento di particolare interesse o, pur essendo moderno, di particolare rarità quindi consultabile solo in biblioteca.



Etichetta verde documento antico e raro quindi consultabile solo in biblioteca.



Etichetta azzurra documento non catalogato in Indice

I quotidiani sono conservati in biblioteca per un mese dalla data di pubblicazione, e per un anno in magazzino. I periodici si conservano in biblioteca per 6 mesi, e per un anno in magazzino.

Indice	Standard dichiarato	Standard	Numero d'abitanti	Standard riferimento
Indice del patrimonio documentario.	27.637	da 2 a 3 documenti x abitante.	3.893	11.679
Indice dei periodici posseduti.	26	da 5 a 10 testate x 1000 abitanti	3.893	19,46
Indice degli acquisti annuali.	1.617	da 50 a 100 x 1000 abitanti	3.893	389,30

3.3 - Personale di biblioteca: autonomia e aggiornamento professionale

Il personale di biblioteca è composto da un responsabile di biblioteca, da un gruppo di volontari e, nel periodo estivo, da due stagisti con un incarico mensile per ciascuno.

Il personale di biblioteca opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi deontologici e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

L'aggiornamento professionale del responsabile di biblioteca, è un impegno che l'ente locale assume garantendo interventi organici e regolari. Ad esso il responsabile di biblioteca, si dedica con continuità anche al di fuori d'iniziative organizzate.

Indice	Standard dichiarato	Standard	Numero d'abitanti	Standard riferimento
Indice del personale.	$\frac{1}{2} = \frac{1}{2}$	0,50 X 2000 abitanti.	3.828	1

3.4 - Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario è la possibilità, da parte dell'utenza, di richiedere documenti disponibili in altre biblioteche di SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale). La movimentazione di documenti fra biblioteche avviene principalmente con i servizi postali. In questo modo ogni biblioteca è realmente lo sportello locale di una grande biblioteca nazionale.

4 - Servizi

4.1.1 - Orario d'apertura al pubblico dal 1 settembre al 30 giugno:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattina	Chiuso	Chiuso	Chiuso	9-12	9-12	9-12
Pomeriggio	15-19	20-22	15-19	15-19	15-19	15-19

4.1.2 - Orario d'apertura al pubblico dal 1 luglio al 31 agosto:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattina	8,30 - 13	8,30 - 13	8,30 - 13	8,30 - 13	8,30 - 13	8,30 - 13
Pomeriggio	Chiuso	21 - 23	Chiuso	15 - 19	15 - 19	15 - 19

4.2 Cessazione dei servizi di Biblioteca al pubblico

Il servizio prestito, consultazione cataloghi on-line e Internet cessano 15 minuti prima della chiusura al pubblico.

4.3 Iscrizione alla Biblioteca

L'iscrizione alla biblioteca avviene presso il Banco Prestito compilando, in maniera autografa, il Modulo d'Iscrizione. Il Documento d'Identità, di cui è assolutamente necessario riportare gli estremi sul modulo, deve essere mostrato all'incaricato di biblioteca che effettua l'iscrizione. Il modulo d'Iscrizione è disponibile presso il Banco Prestito e sul sito Internet della biblioteca, la consegna all'Incaricato di Biblioteca deve avvenire personalmente, non è possibile la consegna da parte di terza persona. Per i minorenni, la compilazione e la consegna del modulo devono avvenire da parte di un genitore o di chi esercita la Podesta genitoriale. Gli estremi del documento e la firma deve essere quella del genitore che consegna il modulo d'iscrizione.

Associazioni o enti possono iscriversi alla Biblioteca se in possesso di un proprio codice fiscale; diversamente la tessera sarà intestata ad un referente per l'associazione o l'ente.

4.3.1 - Rilascio delle tessere

Ammissione alla Biblioteca:

Tempo massimo per il rilascio **30 minuti**
Tempo massimo per il rinnovo **20 minuti.**

Ammissione al prestito:

Tempo massimo per il rilascio **30 minuti.**
Tempo massimo per il rinnovo **20 minuti.**

L'informazione bibliografica e l'assistenza agli utenti sono garantite per tutto il tempo d'apertura.

4.4 - Servizio di Consultazione

La consultazione dei cataloghi e la consultazione o lettura del materiale documentario è libera, ad eccezione dei documenti antichi per i quali è necessario rivolgersi al reference. Il personale in servizio coadiuva il lettore nelle sue ricerche. Le sale di lettura sono a disposizione per la consultazione, lettura di documenti della biblioteca e lo studio con libri propri.

I volumi consultati in biblioteca vanno riportati al banco prestito; le riviste e i quotidiani consultati vanno lasciati nella sezione periodici; tutto ciò per facilitare la loro ricollocazione.

4.5 - Servizio di prestito

4.5.1 - Condizioni di prestito

Il prestito è personale e deve definirsi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

Il servizio di prestito librario è il cuore del servizio di pubblica lettura e al suo sviluppo saranno rivolte le maggiori energie della Biblioteca.

Il numero dei prestiti è uno dei principali indicatori dello stato di salute della biblioteca, anche se la sua importanza subirà qualche ridimensionamento con l'offerta di servizi di tipo nuovo e con lo sviluppo d'occasioni informative da consumarsi direttamente in Sede.

In ogni momento l'utente può richiedere di prendere visione della sua "situazione lettore" ed eventualmente ottenere una stampa dei movimenti.

Lo sforzo che sarà compiuto verso la semplificazione e l'accelerazione delle procedure, non deve far dimenticare che il servizio di prestito e di distribuzione libri è in ogni modo qualcosa di molto diverso da una catena di montaggio e che anche in questo caso i fattori di qualità, (in particolare quelli inerenti alla relazione con il pubblico, improntata a gentilezza, rispetto e riservatezza) sono più importanti di quelli quantitativi.

Un contributo importante in questa direzione è richiesto anche agli utenti, alla loro sensibilità verso la biblioteca come bene collettivo che si traduce non solo nelle norme di corretto uso delle strutture e del patrimonio, ricordate più avanti, ma anche nella collaborazione per mantenere l'ordine e la funzionalità della biblioteca, segnalando tempestivamente e in forma scritta tutto ciò che non funziona.

L'iscrizione avviene presso il banco prestito. Per i minori si richiede firma e documento di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale sul modulo d'iscrizione, come assunzione di responsabilità nei confronti dei materiali presi in prestito sia per i contenuti sia per il loro danneggiamento.

Ogni cittadino iscritto al prestito può prelevare dagli scaffali aperti e presso l'emeroteca libri, riviste, CD-Rom, CD Musicali, VHS, DVD o altri documenti ammessi al prestito e recarsi al banco prestito per la loro registrazione, esibendo obbligatoriamente la tessera d'iscrizione.

E' possibile prendere a prestito un numero massimo complessivo di *tre documenti*.

4.5.2 - Durata del prestito e rinnovo

- 30 gg: libri, novità, best-seller, altri libri, periodici.

- 07 gg: VHS, DVD, CD-Rom, CD Musicale

Non è consentito il rinnovo di documenti già prenotati da altri, le novità (evidenziate da un bollo bianco in copertina) e i libri in prestito interbibliotecario.

E' possibile rinnovare il prestito anche per telefono.

I prestiti dei documenti rinnovabili sono prorogati al massimo per 2 volte per un periodo di 15 gg. cadauno.

Deroghe ai limiti massimi di numero di documenti prestati e di durata del prestito, possono essere concessi per particolari e motivate esigenze dal responsabile di biblioteca.

Indice	Standard dichiarato	Standard	Numero d'abitanti	Standard riferimento
Indice di prestito	6.373	1,5 x abitante	3.893	5.839
Indice di prestito interbibliotecario	365			

4.5.3 - Prenotazioni

E' possibile prenotare un documento già in prestito ad altri.

Chi è interessato alla prenotazione, avendo consultato il catalogo elettronico, desume i dati necessari, compila l'apposito modulo, e lo consegna al banco prestito.

Al rientro del documento, si è avvisati telefonicamente o via e-mail, ed occorre recarsi in biblioteca a ritirarlo entro sette giorni dall'avviso.

La prenotazione sarà cancellata dopo 1 mese dalla data di scadenza del prestito precedente.

4.5.4 - Restituzione

I documenti vanno restituiti al banco prestito.

La mancata restituzione, nel termine stabilito, comporta l'invio di solleciti scritti.

Il sollecito è inviato dopo:

60 gg dalla data del prestito per libri, novità, best-seller

40 gg dalla data del prestito per periodici, VHS e DVD, CD-Rom e CD Musicali

Per l'utente che indica la propria e-mail all'atto dell'iscrizione, il sollecito è inviato via e-mail.

Dal sollecito l'utente è sospeso dal prestito. La riammissione ai servizi di biblioteca avviene a seguito alla restituzione del documento scaduto.

Anche chi smarrisce o danneggia documenti è sospeso dal prestito; la riammissione al prestito avviene sostituendo il materiale con altro identico o, se non fosse possibile, con altro analogo su indicazione del responsabile di biblioteca.

Consegna dei documenti

Prestito di documenti disponibili **immediato.**

Consegna documenti a magazzino **4 ore.**

Prestito di periodici arretrati.
Conservati e/o magazzino **4 ore**

Consultazione di documenti
Non ammessi al prestito **immediato**

4.5.5. - Servizio di prestito interbibliotecario

Si attiva la procedura di prestito interbibliotecario, quando il documento richiesto non è disponibile in biblioteca, e, a seguito alla consultazione dei cataloghi on-line, se ne verifica la disponibilità in altra biblioteca. La scelta della biblioteca prestante da parte dell'incaricato è condizionata da vari fattori:

- Si preferisce, in primo luogo, l'appartenenza della biblioteca prestante al Polo UBO di Bologna, in quanto il prestito è gratuito,
- vicinanza della biblioteca prestante, in quanto i tempi di consegna possono essere più solleciti,
- rapporti di reciprocità fra le biblioteche, in quanto con biblioteche in cui sono già attivi prestiti interbibliotecari è più facile ottenere il documento richiesto.

Per le Biblioteche fuori Polo Ubo di Bologna, è previsto il pagamento del trasporto, nella misura e nei modi decisi dalla biblioteca prestante. Anche la restituzione del documento avviene a spese dell'utente che ha richiesto il documento stesso, nella misura pari alla spesa richiesta.

All'arrivo del documento, si è avvisati telefonicamente o via e-mail, ed occorre recarsi in biblioteca a ritirarlo entro 21 giorni dall'avviso. Trascorso tale periodo di tempo il documento non ritirato è rinviato alla biblioteca prestante. In caso di spese di spedizioni richieste dalla biblioteca prestante, l'utente è in ogni caso tenuto al rimborso delle spese sostenute dalla biblioteca.

Un prestito interbibliotecario non è rinnovabile, quindi allo scadere del 31 giorno dall'arrivo del documento in Biblioteca deve assolutamente essere riconsegnato per la restituzione alla biblioteca prestante.

Materiale inviato per il prestito
Interbibliotecario richiesto **5 giorni**

4.6 - Aggiornamento del Patrimonio documentario

Una biblioteca non può definirsi tale se non pratica un'attività continuativa d'incremento del proprio patrimonio, tale da soddisfare la domanda espressa o potenziale della popolazione di riferimento.

Le scelte d'acquisto sono fatte dal Responsabile di Biblioteca, in piena autonomia professionale, tenendo presente i suggerimenti dei collaboratori, degli esperti e dei "desiderata" dei lettori, per questo è predisposta un'apposita modulistica.

L'interesse che una pubblicazione può riscontrare presso l'utenza locale non, è in ogni caso l'unico criterio che presiede alle scelte d'acquisto: altrettanta importanza riveste la valutazione culturale (da compiersi con l'ausilio degli strumenti della letteratura professionale e scientifica, con la lettura di riviste e pubblicazioni bibliografiche, con l'eventuale consulenza d'esperti per singole discipline), la preoccupazione di completezza, d'armonia, di versatilità delle collezioni, la volontà di documentare, nel modo più adeguato alla natura di una biblioteca di base, la produzione editoriale italiana.

La ricerca professionale e culturale che deve sovrintendere alle scelte d'acquisto, non può essere, dal bibliotecario, delegata ad altre figure professionali e men che meno alle strutture del mercato e della promozione libraria che spesso tendono a sostituirsi alla figura del bibliotecario stesso.

Con scadenza trimestrale la biblioteca acquisisce le novità librarie, i documenti proposti dagli utenti e i documenti di particolare interesse o importanza per la Biblioteca.

La biblioteca accetta **donazioni** giudicate utili e interessanti per le proprie collezioni a giudizio del Responsabile di Biblioteca.

I libri donati e non acquisiti nel proprio patrimonio librario, saranno devoluti ad altri soggetti per scopi sociali o culturali.

La biblioteca allestisce nella zona d'ingresso una vetrina in cui sono collocate le ultime acquisizioni.

Nella scelta dei nuovi acquisti è privilegiato il materiale documentario locale.

Arrivo delle novità librarie **scadenza trimestrale.**

4.7 - Servizio di riproduzione.

In orario d'apertura al pubblico è possibile riprodurre, a pagamento, in fotocopia i documenti posseduti della biblioteca, e di questi, solo quelli contrassegnati con l'etichetta di **sola consultazione** per chi ne ha necessità per motivi di studio e di ricerca e nel rispetto delle **"Nuove norme di tutela del diritto d'autore" (Legge n. 248 del 18.8.2000) che prevedono all'art. 2:**

"E' consentita,...., nei limiti del quindici per cento di ciascun volume o fascicolo di periodico, esclusa... la riproduzione ad uso personale d'opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia..."

Le fotocopie sono richieste direttamente al personale preposto al prestito, che le esegue immediatamente e le consegna dietro pagamento.

All'utente è rilasciata ricevuta.

4.8 - Servizio d'informazione

La biblioteca offre un servizio di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione del catalogo elettronico on-line, alle ricerche informative e documentarie.

Il catalogo computerizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per titolo, autore, soggetto e classificazione, l'accesso per editore, per anno e luogo d'edizione.

Per ognuna di queste ricerche è possibile operare anche su sottostringhe contenute all'interno del campo chiave.

In tal modo le possibilità di entrare all'informazione ricercata sono notevolmente accresciute e i tempi di risposta sono molto più rapidi.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica, e all'uso delle fonti, il servizio d'informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

La biblioteca informa i cittadini sulle proprie attività attraverso canali quali:

- Il semestrale del Comune **"Monghidoro Informa"**
- Il sito web del Comune **www.comune.monghidoro.bo.it**
- Avvisi esposti in **biblioteca** o presso la bacheca della **"Tutto Servizi S.p.a"**

Le nuove acquisizioni di documenti sono riportate nel **"Bollettino Acquisizioni"** edito trimestralmente e consultabile in biblioteca.

4.9 - Servizi telematici, Internet

La biblioteca intesa come luogo di ricerca d'informazione culturale e del sapere, nello sforzo d'adeguamento alle nuove forme di ricerca, considera internet come uno scaffale elettronico nel quale reperire informazioni; analogamente ad uno scaffale aperto in cui sono appoggiati i libri.

In quest'ottica la biblioteca si è attrezzata di **tre postazioni internet**; attualmente adotta programmi e sistemi operativi commerciali.

Tendendo alla ricerca di una maggiore indipendenza informativa, la biblioteca è proiettata ad ottenere entro la validità della presente **Carta dei Servizi**, la sperimentazione di **Sistemi Operativi "OPEN SOURCE"** per destinare più risorse all'acquisto di nuovo patrimonio librario.

In biblioteca si può navigare in Internet, stampare (a pagamento), utilizzare la posta elettronica (solo Web Mail), si deve essere iscritti al **Servizio Internet** di biblioteca e rivolgersi al banco prestito per la registrazione dell'accesso al servizio **presentando obbligatoriamente la tessera d'iscrizione ed un documento d'identità valido e munito di foto, firmando l'apposito registro. Non è ammessa nessuna deroga alla presente procedura.**

L'accesso ai terminali è limitato a una sessione giornaliera della durata di **30 minuti** eventualmente prorogabili **di altri 30 minuti** qualora non vi siano altri utenti in attesa di usufruire del servizio.

La biblioteca non è responsabile dei disservizi dovuti al mal funzionamento dei terminali, eventuali transazioni legali, vietate dalla presente **Carta dei Servizi**, vengono svolte dall'utenza a suo rischio e pericolo ferma restando la rivalsa della biblioteca stessa, nei confronti dei trasgressori.

I minori di 18 anni possono accedere al servizio internet **SOLO SE ACCOMPAGNATI E ALLA PRESENZA PER TUTTA LA NAVIGAZIONE di un genitore o da chi ne detiene la potestà genitoriale.** Presso il banco Prestito, in prossimità dei terminali e sul sito internet della biblioteca, è possibile consultare il regolamento per l'impiego dei terminali internet che specifica le norme d'uso del servizio.

La biblioteca avvisa gli utilizzatori del servizio Internet che in rete chiunque persone, associazioni o gruppi di pensiero, possono esprimere idee e opinioni che possono essere non in sintonia con gli utilizzatori del servizio e, comunque, non in sintonia con le linee di pensiero della Biblioteca.

Così come la biblioteca non risponde dei punti di vista e delle opinioni del materiale a stampa delle sue collezioni, altrettanto non risponde per le informazioni elettroniche riportate su CD DVD E-Book e Internet. **I criteri di scelta seguiti per gestire le acquisizioni del materiale a stampa non possono essere applicati al materiale accessibile su Internet.**

Navigare in Internet significa usare questa risorsa in modo corretto e responsabile, in accordo con gli scopi educativi, informativi per i quali è fornita.

All'utente si richiede il rispetto delle regole di decenza e morale, al fine di evitare atti o comportamenti che possano recare, in primo luogo, offesa a cose, persone o istituzioni presenti o meno sulla rete, ma anche agli altri utilizzatori dei terminali e della biblioteca.

Non prelevare o depositare informazioni, applicazioni o documenti che possano in qualsiasi modo recare danno a persone, cose o istituzioni; non cancellare, modificare o alterare, in qualunque forma o modo, i dati presenti sulla macchina.

Non eseguire applicazioni o configurazioni sulla macchina connessa alla rete locale, né creare directory.

Qualsiasi azione che contravvenga alle suddette regole sarà passibile di sospensione immediata della navigazione e, in seguito, l'esclusione dall'utilizzo del servizio.

4.10 - Servizi per bambini e ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli. E' parte sostanziale di questi servizi la disponibilità, in biblioteca, di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'individuazione e il reperimento d'informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.

I minori d'anni 18 possono usufruire di tutti i servizi disponibili per i maggiorenni alle medesime condizioni di prestito, fermo restando la firma della scheda d'iscrizione di un genitore o di chi ne detiene la podestà genitoriale. A questa norma fa eccezione la consultazione Internet che è regolata da apposita normativa.

In questo ambito è riservata particolare attenzione al mondo della scuola.

Ogni anno sono realizzate iniziative di promozione della lettura attraverso progetti in collaborazione con le altre biblioteche aderenti alla **Zona Bibliotecaria Valle Idice** e in collaborazione con le scuole d'ogni ordine e grado.

4.11 - Documentazione locale.

La biblioteca cura la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale, sociale, ed economica del territorio.

4.12 - Archivio Storico

L'accesso ai documenti conservati presso l'**Archivio Storico** si esercita mediante richiesta scritta per accertate ragioni di studio e fissando un appuntamento con il **responsabile di biblioteca**.

La consultazione è libera, gratuita (ad eccezione del costo d'eventuale riproduzione di documenti) e riguarda i documenti relativi ad affari esauriti da oltre 40 anni (DPR 30.9.1963, n.1409), tenendo presente che i documenti concernenti situazioni puramente private di persone (atti di stato civile, fogli di censimento ecc.) sono soggetti a decretazione perenne in conformità a quanto previsto dalla legge 675/96, riguardante la tutela della privacy dei cittadini.

Il materiale documentario può essere, ove possibile, riprodotto; in caso di pubblicazione dovrà essere consegnata alla biblioteca copia del volume edito e dovrà essere citata la fonte.

4.13 - Promozione e attività' culturali, valorizzazione e ricerca

La biblioteca è anche un luogo d'incontro, di scambio d'esperienze e di conoscenze.

La biblioteca 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 ricorrente e il confronto fra sapere diversi.

5 - Informazione e partecipazione.

5.1 - Informazione

Con periodicità annuale la biblioteca compie indagini presso la propria utenza 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 per l'acquisto di documenti utilizzando l'apposita modulistica.

Copia della carta dei servizi è consultabile presso il banco prestito della biblioteca <http://www.comune.monghidoro.bo.it/biblioteca>, oppure visitando il sito comunale www.comune.monghidoro.bo.it. Al banco prestito e sul sito è disponibile inoltre il regolamento della biblioteca e le norme d'uso per la navigazione in Internet.

5.2 - Diritti e Doveri.

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e utilizzo del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire.
- Approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete interbibliotecaria o la rete Internet,
- assistere l'utente nelle ricerche bibliografiche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe (dei servizi a pagamento),
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura e di studio, il divieto di fumare,
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione,
- essere 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.

5.3 - Tutela dei diritti degli utenti.

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie, e verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa **Carta dei Servizi**, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità; può essere presentato al responsabile di biblioteca per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno in ogni caso essere confermati per iscritto).

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti della risposta ricevuta hanno diritto di presentare i loro reclami al Dirigente del settore Servizi alla persona o al Difensore civico.

5.4 - 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.

L'utente che terrà nell'ambito dei locali della biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dalla presente **Carta dei servizi** o dagli ordini di servizio del Dirigente, dovrà essere da prima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal Responsabile di Biblioteca che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Dirigente del servizio.

Avverso a tale provvedimento l'utente potrà fare reclamo al Dirigente del settore Servizi alla persona. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporanea allontanamento dalla biblioteca, potrà con ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso in biblioteca.