



**COMUNE DI BORETTO**

**BIBLIOTECA COMUNALE "CLAUDIO ZANICHELLI"**

**CARTA DEI SERVIZI**

Biblioteca Comunale "Claudio Zanichelli"

Via Roma n.20/A

42022 Boretto (RE)

Tel. 0522/963759-963758

Email: [biblioteca@comune.boretto.re.it](mailto:biblioteca@comune.boretto.re.it)

## **COS'È E PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte.

## **LA MISSIONE DELLA BIBLIOTECA**

La Biblioteca "Claudio Zanichelli" è un servizio del Comune di Boretto gestito in forma diretta per rispondere ai bisogni di informazione, crescita culturale e professionale dei cittadini, per sostenere il diritto allo studio e le esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero.

Come servizio pubblico di base, volto ad assicurare a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, la biblioteca si rivolge alla totalità degli utenti reali e potenziali. Essa persegue un carattere generalista nel rivolgersi a un pubblico differenziato (per età, cultura, nazionalità), nel dare risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse.

## **PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

**La biblioteca pubblica** garantisce il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. 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** si propone come patrimonio della comunità e partecipa alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

Si ispira ai seguenti principi:

### **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. 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 che ad essa si rivolgano, rispettandone la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite.

### **Imparzialità e continuità**

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

### **Accessibilità**

Gli orari di apertura, le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi sono orientati al principio della fruibilità pubblica. Ogni variazione di orario viene comunicata al pubblico.

### **Orario ordinario da settembre a giugno**

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>
<b>Lunedì</b>	-	15.00-18.00
<b>Martedì</b>	10.00-13.00	-
<b>Mercoledì</b>	-	15.00-18.00
<b>Giovedì</b>	10.00-13.00	15.00-18.00
<b>Venerdì</b>	-	-
<b>Sabato</b>	9.30-12.30	-

### **Orario estivo da giugno a settembre ( luglio – agosto)**

	<b>Mattino</b>	<b>Pomeriggio</b>
<b>Lunedì</b>	-	-
<b>Martedì</b>	9.00-12.00	-
<b>Mercoledì</b>	9.00-12.00	
<b>Giovedì</b>	9.00-12.00	15.30 -18.30
<b>Venerdì</b>	9.00-12.00	-
<b>Sabato</b>	9.00-12.00	-

L'alternanza fra orario estivo ed orario invernale coincide con l'avvio e la chiusura dell'anno scolastico.

L'articolazione oraria varia a seconda delle esigenze connesse alle altre attività del Servizio Affari Generali. La Biblioteca Comunale effettua periodi di chiusura del servizio dandone opportuna comunicazione.

## **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.

## **Partecipazione e trasparenza**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. L'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica si avvale dell'autocertificazione degli utenti, previo accertamento dell'identità personale. Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

## **Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione**

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e di efficacia.

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti nel livello delle prestazioni fornite. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare alle esigenze degli utenti la quantità e la qualità dei servizi offerti.

## **STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Sede**

La Biblioteca Comunale di Boretto ha attualmente sede nell'edificio ubicato in via Roma n.20/A. Aperta nel 1959, è stata intitolata a Claudio Zanichelli. (È previsto un trasferimento presso i Magazzini del Genio situati in viale Umberto I n.23) La Biblioteca fa parte del Servizio Affari Generali del Comune di Boretto da cui dipende la gestione delle iniziative culturali, sportive e del tempo libero in collaborazione con il privato sociale e con l'associazionismo locale.

### **Risorse Umane: Personale**

I dipendenti del Comune assegnati al servizio biblioteca operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione. L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che l'ente locale assume in relazione alla disponibilità di risorse.( Il servizio può avvalersi della collaborazione dei volontari del Servizio Civile Nazionale.)

## **La cooperazione interbibliotecaria**

La Biblioteca del Comune di Boretto partecipa alle attività di coordinamento della biblioteche pubbliche della provincia di Reggio Emilia usufruendo dei seguenti servizi:

- 1 – catalogazione centralizzata
- 2 – prestito interbibliotecario
- 3 – assistenza informatica sul software di gestione
- 4 – aggiornamento del catalogo unico provinciale
- 5 – Cercalibri, servizio d'assistenza a ricerche bibliografiche
- 6 – Deposito Unico Provinciale (DUP)
- 7 – Emilib : piattaforma di prestito digitale delle province di Reggio Emilia, Modena, Parma e Piacenza

## **PRINCIPALI SERVIZI EROGATI**

I servizi erogati dalla Biblioteca sono articolati in:

- Servizio di prestito e prestito interbibliotecario
- Servizi di informazione bibliografica e documentaria
- Servizi telematici e multimediali
- Servizi di lettura e consultazione in sede
- Promozione alla lettura
- Servizio di consultazione dell'archivio storico comunale

## **Servizio di Lettura e Consultazione**

La lettura e la consultazione in sede del materiale documentario e dei cataloghi sono libere. Tutto il materiale presente nel catalogo è "a scaffale aperto", ossia accessibile direttamente dagli utenti, tranne il materiale a magazzino, non accessibile al pubblico, per il quale occorre fare richiesta al personale di biblioteca. La Biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con attenzione anche alla documentazione di interesse locale.

## **Servizio di Prestito**

**L'iscrizione al prestito è gratuita** ed avviene su richiesta dell'utente. Gli utenti dovranno presentare, all'iscrizione, un documento di identità in corso di validità ed il codice fiscale. Per l'iscrizione dei minori è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci, attraverso la compilazione di un apposito modulo e l'esibizione dei documenti sopra descritti sia del minore che del genitore.

## **Tessera personale**

Gli iscritti ricevono gratuitamente una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano usufruire del prestito e del servizio di navigazione in Internet. In caso di

smarrimento della tessera è possibile richiederne un duplicato il cui costo è stabilito nella deliberazione di Giunta comunale di approvazione dei servizi a domanda individuale del servizio Affari Generali. In caso di furto, dietro presentazione della denuncia, il duplicato è gratuito. La tessera non ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, per facilitare le comunicazioni della biblioteca e per partecipare all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio. L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali.

## **Prestito**

Possono essere presi in prestito al massimo **3 documenti** per volta (salvo richieste particolari per motivi di studio e/o ricerca) a scelta tra:

- volumi(inclusi kit multimediali)
- riviste
- DVD /CD ROM/
- materiali provenienti dal prestito interbibliotecario provinciale

**Il prestito dura 30 giorni per i libri, 15 giorni per riviste e DVD/ CD ROM** ed è rinnovabile (ad eccezione dei libri prenotati) una sola volta, anche telefonicamente o via e-mail.

**La prenotazione** : il materiale già in prestito può essere prenotato dall'utente o presso le postazioni di consultazione del catalogo elettronico (inserendo il proprio numero di tessera e la password personale utilizzata per i servizi telematici) o facendone richiesta alla Biblioteca, di persona, al telefono o via posta elettronica. La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente della disponibilità del documento telefonicamente o inviando una e-mail. Il materiale prenotato dovrà essere ritirato entro e non oltre 10 giorni , trascorso tale tempo verrà ricollocato a scaffale o restituito alla biblioteca di provenienza nel caso di prestito interbibliotecario.

Il **ritardo** o la mancata riconsegna dei documenti può comportare la sospensione di ulteriori prestiti fino alla restituzione del materiale. L'utente infatti è direttamente responsabile di ciò che prende in prestito

In caso di **smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione**, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita secondo le indicazioni del personale della Biblioteca. Nel caso in cui l'utente subisse un furto, presentando la denuncia di smarrimento del materiale sottratto verrà annullato l'obbligo del riacquisto dello stesso. .

## **Servizio di prestito interbibliotecario provinciale**

La Biblioteca fornisce gratuitamente un servizio di prestito interbibliotecario provinciale ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito. È possibile consultare in Biblioteca oppure da qualsiasi accesso ad Internet, il catalogo complessivo delle Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia (OPAC) e chiedere al personale di biblioteca di far pervenire nella sede locale l'opera richiesta,

previa verifica della disponibilità. La richiesta può essere fatta di persona o tramite e-mail oppure in autonomia dallo stesso utente accedendo al portale. Il corriere effettua consegne settimanali (ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio). Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti attraverso il prestito interbibliotecario è di norma di 10 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dalla Provincia di Reggio Emilia. La Biblioteca si impegna ad avvisare l'utente telefonicamente o tramite posta elettronica dell'arrivo del documento, che dovrà essere ritirato entro e non oltre 10 giorni pena la restituzione alla Biblioteca di provenienza.

## **I cataloghi**

Nella Biblioteca di Boretto il catalogo corrente è consultabile tramite 2 computer posti a disposizione del pubblico. Il catalogo della Biblioteca è consultabile online all'interno del catalogo collettivo delle Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della provincia di Reggio Emilia, disponibile al seguente indirizzo: <http://biblioteche.provincia.re.it>. Il catalogo computerizzato consente i tradizionali accessi per titolo, autore, soggetto, tema. E' altresì dotato di una sezione di "ricerca avanzata" e permette all'utente di prenotare autonomamente l'opera desiderata.

## **Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica-**

La Biblioteca permette, nei modi e nei tempi permessi dall'affluenza dell'utenza e dall'attività di front office, servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie e a quelle su banche dati locali o remote, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca.

## **Servizi Telematici e Multimediali**

La Biblioteca di Boretto mette a disposizione degli utenti una sezione informatica così strutturata: 2 postazioni per il collegamento alla rete Internet con l'uso di programmi di videoscrittura

## **Navigazione Internet**

L'accesso alle postazioni Internet è consentito solo agli iscritti alla Biblioteca: è necessario quindi presentare la tessera d'iscrizione insieme ad un documento d'identità e sottoscrivere l'apposito modulo di assunzione di responsabilità. L'utilizzo del servizio internet è descritto nella deliberazione di Consiglio Comunale n. 13 del 27/03/2013 di istituzione e regolamentazione del servizio multimediale della biblioteca comunale "C. Zanichelli", scaricabile dal sito del comune insieme alla relativa modulistica.

## **Emilib**

E' un servizio online gratuito per tutti gli utenti delle biblioteche della Provincia di Reggio Emilia, Modena, Parma, Piacenza per leggere quotidiani dal mondo, e-book, ascoltare musica, guardare film in tante lingue, consultare banche dati e portali.

Emilib è una piattaforma di prestito digitale per biblioteche pubbliche: al suo interno si può accedere gratuitamente – mediante la tessera personale del servizio bibliotecario e le relative credenziali di accesso - a tutte le risorse messe a disposizione 24 ore su 24 da qualsiasi postazione informatica (dunque anche da casa propria), semplicemente utilizzando il proprio codice fiscale e una password che sarà fornita successivamente all'iscrizione (da effettuarsi presso una qualunque biblioteca pubblica della Provincia) e comunicata tramite posta elettronica. Per iscriversi al servizio è necessario fare richiesta al banco prestiti, presentando la tessera della Biblioteca, il codice fiscale e un indirizzo di posta elettronica. La piattaforma è attualmente disponibile al sito [www.emilib.it](http://www.emilib.it)

### **Servizio di Riproduzione**

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti che ne abbiano necessità, per motivi di studio e ricerca, **per le sole opere in consultazione** facendone richiesta al personale della Biblioteca, che si occuperà della fotocopiatura personalmente. La consegna del materiale fotocopiato può essere differita rispetto al momento della richiesta. È possibile riprodurre esclusivamente il materiale nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento alla legge n. 248/2000, che all'art. 2 prevede: *" è consentita nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico la riproduzione per uso personale di opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia"*. Il costo per la riproduzione dei documenti è stabilito nella deliberazione di Giunta Comunale n.3 del 12/01/2008 di "regolamentazione rimborso stampati: adeguamento di alcune tariffe".

### **Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca**

La Biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. È sede di diverse associazioni culturali ed accoglie durante l'orario di apertura al pubblico e non le riunioni e gli incontri operativi del gruppo dei lettori volontari della Biblioteca Comunale e del progetto giovani Boretto. Essa organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della Biblioteca stessa attraverso conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori.

### **Promozione della lettura**

La Biblioteca di Boretto organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della Biblioteca come luogo di aggregazione rivolte a tutte le fasce d'età. In particolare la Biblioteca collabora con le scuole del territorio di ogni ordine e grado e le associazioni culturali alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura in particolare tra i ragazzi, promuovendo letture in biblioteca e letture itineranti.

### **IL PATRIMONIO DOCUMENTARIO**

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario Comunale è costituito da: materiale librario moderno, periodici, audiovisivi ( CDROM e DVD ), documenti in formato elettronico.



Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli per la sola consultazione in sede (enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore, libri della sezione di storia locale).

Il patrimonio librario moderno è suddiviso in due sezioni principali:

- sezione adulti
- sezione ragazzi

La **sezione adulti** comprende:

- narrativa (romanzi e racconti),
- saggistica, contrassegnata da un'etichetta con sigla numerica da **000 a 999** secondo la Classificazione Decimale Dewey seguita dalle prime tre lettere del cognome dell'autore

La **sezione ragazzi** comprende:

- narrativa,
- saggistica, contrassegnata da un'etichetta con la lettera **R** seguita da una sigla numerica da **000 a 999** secondo la Classificazione Decimale Dewey e dalle prime tre lettere del cognome dell'autore o da parola estesa ad indicare l'argomento trattato.

All'interno della sezione adulti e della sezione ragazzi sono compresi anche i materiali audio visivi e musicali, multimediali.

## **La storia locale**

La Biblioteca di Boretto raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. La consultazione di tali documenti avviene con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico. Per particolari motivi di ricerca e/o studio alcune opere potranno essere date a prestito a discrezione del personale di biblioteca, che valuterà volta per volta le richieste specifiche.

## **L'emeroteca**

In questa sezione si possono consultare riviste a periodicità mensile. È ammesso il prestito domiciliare, esclusi i numeri correnti, di tutti i periodici conservati. Il prestito ha la durata massima di 15 giorni, rinnovabili salvo prenotazione.

## **INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

### **Suggerimenti d'acquisto**

La biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte dell'utenza. I libri o gli altri materiali proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie. Per suggerire l'acquisto si può utilizzare l'apposito modulo (desiderata) consegnandolo direttamente in biblioteca oppure inviandolo tramite posta elettronica.

### **La valutazione del servizio da parte dei cittadini**

Nell'ottica di un percorso di partecipazione attiva dell'utenza la biblioteca si impegna a mettere a disposizione dei moduli per la valutazione del servizio .Nel caso di esito negativo sul grado di soddisfazione dell'utenza la biblioteca si impegna a considerare le criticità emerse avviando un percorso di condivisione volto al miglioramento del servizio.

## **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 posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al bancone di prestito sono disponibili gli appositi moduli che possono essere consegnati al personale della Biblioteca. Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni e saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

## **Rapporto con gli utenti**

Il personale della biblioteca può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o manifesti comportamenti scorretti verso gli altri utenti, verso il servizio, gli arredi e le attrezzature della Biblioteca nonché verso il personale stesso. Il personale della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari. Il personale della biblioteca comunale può essere affiancato da volontari anche mediante forme di convenzione o accreditamento presso il Servizio Civile Nazionale.

## **Donazioni**

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. In casi diversi dai precedenti i doni possono essere respinti, destinati ad altre istituzioni culturali per scopi benefici o utilizzati all'interno di progetti speciali di promozione alla lettura promossi dalla Biblioteca.

## **Diritti e doveri**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare 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:

- 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 nella richiesta di aiuto in merito ad eventuali ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente:

- rispetta le regole della Biblioteca e le scadenze,
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispetta i documenti (rispetta la consegna di trattare con cura i DVD, CDROM, tutti gli eventuali materiali allegati e informativi) gli arredi e le attrezzature senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- è cortese, corretto, collaborativo con il personale
- rispetta il divieto di fare segni, strappare o scrivere sui libri, sui periodici e su tutta la documentazione a stampa sia in consultazione che in prestito
- può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti
- si impegna a corrispondere quanto dovuto per le tariffe applicate al servizio .

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti in biblioteca, consultabile e scaricabile online completa della relativa modulistica, dal sito del Comune di Boretto: <http://www.comune.boretto.re.it> oppure dal sito web della Biblioteca accessibile dal sito del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, al seguente indirizzo: <http://biblioteche.provincia.re.it> >Biblioteche>Biblioteca Comunale di Boretto. Con le stesse modalità si rendono altresì disponibili le deliberazioni di giunta comunale di approvazione delle tariffe dei servizi a domanda individuale del servizio affari generali, la deliberazione di Giunta Comunale di regolamentazione rimborso stampati, la deliberazione di Consiglio Comunale di istituzione e regolamentazione del Servizio Multimediale della Biblioteca C. Zanichelli