



COMUNE DI NOVELLARA

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA
COMUNALE
“GIUSEPPE MALAGOLI”**



Indice generale

1.CARTA DEI SERVIZI	2
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi	2
2.PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	3
2.1 Riferimenti normativi	3
2.2 Eguaglianza e imparzialità	3
2.3 Accessibilità e continuità.....	3
2.4 Pluralità	4
2.5 Partecipazione, chiarezza e trasparenza	4
2.6 Efficacia, efficienza ed economicità.....	4
2.7 Responsabilità e separazione delle funzioni.....	4
2.8 Coinvolgimento del personale.....	4
3.LA SEDE, LE SEZIONI E LE RACCOLTE	4
3.1 La sede.....	4
3.2 Gli spazi e le raccolte	5
3.3 La costruzione delle raccolte	6
3.4 La conservazione, la revisione e lo scarto	7
4.I SERVIZI	7
4.1 Consultazione e lettura in sede	7
4.2 Prestito.....	7
4.3 Prestito interbibliotecario	8
4.4 Document Delivery	9
4.5 Informazione e consulenza (Reference)	9
4.6 I cataloghi.....	9
4.7 Servizi Internet e risorse digitali	9
4.8 Servizio di riproduzione e stampa	10
4.9 Attività didattica e promozione della lettura	10
4.10 Attività culturali.....	10
5.FORME DI DIALOGO E PARTECIPAZIONE	10
5.1 Dialogo e ascolto	10
5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	11
5.3 Diritti , doveri, sanzioni.....	11
6. VALUTAZIONE DEI SERVIZI	12

1.CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca di Novellara (di seguito Carta) è un documento flessibile ed articolato che motiva e descrive le modalità di erogazione dei servizi in maniera da favorire un rapporto trasparente e interattivo con la propria utenza.

La Carta non ha una particolare scadenza, segue un iter semplificato rispetto a tradizionali "Regolamenti" e può essere emendata e/o aggiornata ogni qualvolta se ne avverta la motivata necessità.

La Carta costituisce la modalità operativa aggiornata facente seguito al Regolamento e presenta al suo interno varie sezioni. I soggetti erogatori, l'utenza ed il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

2.PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

- 1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- 1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre: "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- 1999 Decreto legislativo n. 286, art. 11 "Qualità dei servizi Pubblici";
- 2000 Legge Regionale n. 18: "Norme in materia di Biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali";
- 2000 Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2003 Delibera G.R. n.309 del 3 marzo 2003 "Approvazione Standard e obiettivi di qualità delle Biblioteche, archivi storici e musei ai sensi art 5.10 L.R.18/2000";
- 2003 Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".e s.m.i.;
- 2007 Linee Guida per la redazione della carta dei servizi delle Biblioteche redatta da Istituto per i beni artistici, culturali e naturali IBC;
- 2008 Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;
- 2012 Deliberazione del Consiglio Comunale n.50 del 27.09.2012 "Modifiche ed integrazioni al vigente regolamento di funzionamento della Biblioteca Comunale G.Malagoli".
- 2012 Deliberazione di Giunta Comunale n. 131 del 27.11.2012 "APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE E DELLE TARIFFE DEI SERVIZI A PAGAMENTO, RIMBORSI E SANZIONI";
- 2020 Deliberazione di Giunta Comunale n. 117 del 23.09.2020 "BIBLIOTECA COMUNALE - REVISIONE TARIFFE DEI SERVIZI A PAGAMENTO".

Oltre a ciò la Biblioteca di Novellara concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, in attuazione degli artt. 3 e 9 della Costituzione Italiana e secondo quanto previsto dal Manifesto UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) per le Biblioteche pubbliche e dalle Raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).

In particolare, nell'erogare i propri servizi, la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

2.2 Eguaglianza e imparzialità

Le Biblioteche erogano i servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti, senza distinzioni di età, sesso, religione, nazionalità, lingua, opinioni, condizione fisica, sociale e/o grado di istruzione. Il personale si impegna ad agire secondo tali criteri 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. Le Biblioteche rispettano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.3 Accessibilità e continuità

La Biblioteca eroga i servizi secondo principi di continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale modifica nell'orario di apertura, o nell'erogazione del servizio, viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

2.4 Pluralità

La Biblioteca offre ai propri utenti un patrimonio sempre aggiornato in tutti i campi del sapere e adeguato a incontrare gli interessi di diversi livelli culturali, professionali, di scolarizzazione e di ogni fascia di età. Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti differenti, tendono a riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini, rispettano il principio del pluralismo nei confronti delle varie opinioni e incoraggiano il dialogo interculturale. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni meramente commerciali.

2.5 Partecipazione, chiarezza e trasparenza

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. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

2.6 Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

2.7 Responsabilità e separazione delle funzioni

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta, Assessore) e la Biblioteca Comunale hanno compiti e funzioni distinte.

Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di indirizzo e controllo, assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificando periodicamente l'attuazione degli indirizzi.

La Biblioteca (intesa come l'insieme degli operatori e del Responsabile di Servizio) si occupa invece dell'attuazione tecnica degli indirizzi, con particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione delle raccolte e dei servizi rivolti all'utenza.

2.8 Coinvolgimento del personale

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

3.LA SEDE, LE SEZIONI E LE RACCOLTE

3.1 La sede

La Biblioteca, istituita nel 1871 ed intitolata a Giuseppe Malagoli, ha sede, dal 1 dicembre 2007, nell'ala nord della Rocca di Novellara in piazzale G. Marconi, 1.

La Biblioteca comunale è di carattere generale e sempre aggiornata in tutti i campi del sapere; è fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate compresa una rete wi-fi gratuita in tutte le sale ed è dotata di segnaletica interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali e dotati di impianti di sicurezza.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti.

La Biblioteca conta un patrimonio di oltre 31.359 documenti tra libri e opere multimediali (dato al 31/12/2021 statistica SIBIB) che ogni anno viene aggiornato ed arricchito con nuovi titoli.

3.2 Gli spazi e le raccolte

La caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche, eseguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità.

a) "Piazza"

Nella "Piazza" si trova il bancone, destinato all'accoglienza dell'utente, dove iscriversi ai servizi della Biblioteca ed effettuare: prestito (anche interbibliotecario), restituzione, rinnovo, prenotazioni del materiale. Il bancone è anche il luogo per richiedere/reperire notizie bibliografiche, informazioni sui servizi, su eventuali attività promosse dalla Biblioteca e rivolte all'utenza stessa nonché aggiornamenti sulla comunità.

Nella "Piazza" sono disponibili:

- Catalogo online
- Postazione autoprestito
- Espositore/scaffalatura delle novità o di libri a tema
- Area silent book
- Area fumetti adulti
- Sezione cinema con libri e DVD per adulti
- Sezione cinema DVD bambini e ragazzi
- Sezione musica con libri
- Area audiolibri
- Angolo quotidiani

b) Spazio ristoro

Attiguo alla toilette si trova il punto ristoro, con distributori di bevande e snack.

c) Sala polifunzionale

Attualmente utilizzata per espositori libri (novità e/o proposte tematiche a cura del personale), allestimento mostre e attività con le scuole.

d) Spazio "Storia locale"

Raccolta di pubblicazioni varie inerenti il territorio di Novellara, le sue tradizioni e la sua storia.

e) Magazzino narrativa adulti.

f) Spazio "Classici"

In questa sezione si trovano opere a cui è stato riconosciuto un significato o un merito letterario con attiguo angolo lettura.

g) Sala Bianca

E' la stanza in cui è collocata la narrativa adulti, le opere di saggistica e le riviste divise per aree tematiche.

h) Sala Gialla

Sezione dedicata a:

- cucina
- creare con le mani

- è ora di piantarla...
- benessere e salute
- sport
- scaffali in festa
- riviste suddivise per aree tematiche

i) Area 131_Liberamente Giovani

Spazio dedicato ai giovani adulti: offre una selezione di romanzi e saggi destinati a un pubblico tra i 15 e i 20 anni.

j) Sezione Bambini

La sezione PLR (Prime Letture Ragazzi) è dedicata agli utenti più piccoli (0-6 anni). Nella stanza si trovano:

- fiabe
- storie
- filastrocche
- libri gioco
- libri in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)
- libri in stampato maiuscolo
- sezione NatiPerLeggere
- libri di facile comprensione per imparare le più svariate materie.

k) Sezione Ragazzi

Nella sezione ragazzi si trovano libri di narrativa (suddivisi per genere e target d'età), fumetti e saggistica (suddivisa per aree tematiche) per ragazzi dai 7 ai 14 anni. Non mancano libri ad alta leggibilità.

l) Ufficio con magazzino

Utilizzato per attività di back-office (con 2 postazioni pc per il personale), ospita anche: magazzino narrativa ragazzi, scaffale con libri e dvd di Natale e sezione "Biblioteca, lettura e dintorni".

m) Sala studio e consultazione

Si trovano i dizionari delle diverse discipline, consultabili in sede, una postazione pc e tavoli con postazioni illuminate per gli student*.

n) Raccoglitore esterno per restituzione materiali

E' un punto esterno, per la consegna dei materiali a prestito, accessibile in tutti gli orari di apertura della Rocca.

o) In spazi esterni alla biblioteca si trovano:

- Magazzino Corrente: dove sono collocati quei volumi che non trovano sede a scaffale aperto, comunque ammessi al prestito e visibili sul catalogo OPAC. Per richiederli è necessario rivolgersi al personale addetto;
- Magazzino permanente: dove sono collocati i volumi con datazione dal 1832 al 1950. Tali volumi non sono ammessi al prestito e la loro consultazione è possibile solo in sede.

3.3 La costruzione delle raccolte

a) Gli acquisti

La Biblioteca di Novellara acquista opere rappresentative di tutto il mercato editoriale non assoggettandosi ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Per garantire l'acquisto di un maggior numero di titoli si è scelto di differenziare l'accrescimento delle raccolte sulla base delle peculiarità, della continuità tematica, degli interessi, delle fasce d'età, delle aspettative dell'utenza e delle caratteristiche strutturali (dimensioni e distribuzione degli spazi).

L'elenco delle nuove acquisizioni è sempre aggiornato e disponibile online sul sito web della Biblioteca all'indirizzo <https://opac.provincia.re.it/opac/.do>.

b) Le proposte di acquisto (desiderata)

I lettori hanno la possibilità di contribuire alla costruzione delle raccolte proponendo l'acquisto di titoli di loro specifico interesse. Le richieste, da presentare in Biblioteca, vengono esaudite, compatibilmente con le risorse disponibili, purché il contenuto, il livello di trattazione, il formato non risultino estranei o in contrasto con la natura delle raccolte e le finalità del servizio. I tempi di acquisto possono variare a seconda della facilità di reperimento sul mercato editoriale.

c) I doni

I cittadini che desiderino donare pubblicazioni alla Biblioteca possono presentarne proposta. Il personale si riserva il diritto di selezionarle e di acquisirle secondo criteri di conformità e utilità per le proprie collezioni. Il materiale accettato e selezionato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della Biblioteca e dunque non potrà più essere reclamato dal donatore.

Il materiale eventualmente accettato, ma non ritenuto conforme alla collezione potrà essere trattato, senza alcun vincolo di restituzione o altro nei confronti del donatore, principalmente secondo le seguenti modalità:

- inviato ad altre Biblioteche del Sistema Bibliotecario
- donato ad enti o associazioni
- venduto in Biblioteca.

3.4 La conservazione, la revisione e lo scarto

Allo scopo di mantenere una raccolta documentaria viva, sempre aggiornata e coerente con le proprie finalità, la Biblioteca adotta procedure di valutazione delle collezioni basate su criteri che tengano conto della correttezza e aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura, della rilevanza storica delle opere e della frequenza di richiesta da parte dei lettori. Attraverso questi criteri si definiscono quali materiali entrano a far parte del patrimonio storico e permanente della Biblioteca, quali vengono conservati temporaneamente nei depositi, quali infine vengono definitivamente eliminati dalle collezioni. E' possibile, previa autorizzazione delle autorità competenti, organizzare vendite dei materiali scartati garantendo imparzialità e pubblicità.

4.I SERVIZI

4.1 Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente e gratuitamente entrare in Biblioteca, consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari. E' consentito l'accesso alle sale di lettura con proprio materiale.

4.2 Prestito

a) Iscrizione

Tutti i cittadini (residenti o non residenti a Novellara) possono iscriversi gratuitamente alla Biblioteca di Novellara. L'iscrizione è gratuita, permanente (salvo sospensione dei diritti per comportamenti gravemente inosservanti delle norme espresse nella presente Carta) e consente di accedere al servizio di prestito senza limiti di alcun tipo. E' sufficiente recarsi di persona in Biblioteca presentando al personale addetto un documento d'identità valido e la tessera sanitaria. L'iscrizione può essere effettuata anche tramite delega scritta accompagnata dai rispettivi documenti di identità. Per l'iscrizione dei lettori che non abbiano compiuto 18 anni è necessaria la presenza di un genitore, o di chi ne fa le veci, oppure l'autorizzazione scritta degli stessi accompagnata da loro documento d'identità in corso di validità.

b) Prestito

Possono essere presi in prestito, contemporaneamente: fino a 6 libri e/o audiolibri (ad eccezione delle opere di consultazione), 3 materiali multimediali (esempio dvd) e 3 riviste.

Non può essere concesso a prestito l'ultimo numero dei periodici.

La durata del prestito è di:

- 30 giorni per libri e audiolibri,
- 15 giorni per i materiali multimediali e le riviste.

È possibile rinnovare il prestito una sola volta ed entro la scadenza del prestito stesso, sia telefonicamente che online, per egual periodo e solo se il materiale non è già stato prenotato da altr* utente.

È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti e da non incorrere nelle sanzioni di cui al punto c).

E' disponibile il servizio di prenotazione online dei documenti.

L'utente maggiorenne può accedere tramite SPID/CIE ai servizi online (<https://opac.provincia.re.it/opac/.do>): verrà così automaticamente riconosciuto dal sistema grazie al codice fiscale e potrà prenotare il materiale desiderato scegliendo contestualmente presso quale biblioteca andare poi a ritirarlo (secondo le proprie necessità/preferenze/esigenze). Il gestionale invierà in automatico una notifica (mail o SMS secondo le preferenze espresse dall'utente al momento dell'iscrizione) all'utente non appena il materiale prenotato sarà disponibile presso la biblioteca selezionata. Il materiale dovrà essere ritirato entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione suddetta.

Se l'utente è minorenni, l'accesso all'OPAC avverrà tramite l'inserimento del codice utente (privato degli zeri iniziali) o del codice fiscale del minore, come prima password, dalla data di nascita (digitata nel seguente formato: gg/mm/aaaa).

Il prestito termina 10 minuti prima dell'orario di chiusura del servizio.

Sono ammesse deroghe nel caso di prestiti per scuole, comunità, istituzioni. In tal caso può essere data in prestito una quantità di documenti superiore a quella stabilita e/o per un tempo maggiore.

c) Restituzione, solleciti

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le opere prese in prestito. La loro restituzione può essere effettuata da chiunque rivolgendosi direttamente al personale addetto o utilizzando il box situato fuori dalla Biblioteca.

A 5 giorni dalla scadenza del prestito, l'utente riceverà una prima comunicazione, SMS o mail (secondo le preferenze espresse dall'utente al momento dell'iscrizione), che lo/la avvertirà dell'imminente scadenza. A quel punto l'utente dovrà provvedere alla restituzione del materiale entro il termine ultimo della scadenza, oppure effettuare la proroga (autonomamente su OPAC o richiedendola agli operatori della Biblioteca presso la quale si è effettuato il prestito mediante mail, chiamata telefonica o recandosi personalmente in Biblioteca).

In caso di mancata riconsegna del materiale preso in prestito entro il termine ultimo previsto per la restituzione, l'utente riceverà un sollecito sempre mediante SMS o mail (secondo le preferenze espresse) il primo giorno dopo la scadenza. Seguiranno altri solleciti fino a restituzione avvenuta.

Al momento della restituzione presso la Biblioteca di Novellara, l'utente moroso sarà soggetto al pagamento di una mora così articolata: € 1,00 di mora per ogni materiale preso in prestito ogni 10 gg di ritardo fino ad un massimo di € 18,00 (la quota del rimborso è stata disposta con Delibera n. 117/2020 della Giunta Comunale - vedi prospetto allegato -). Non incorrerà tuttavia nella mora l'utente che riconsegnerà il materiale entro 3 gg dalla scadenza del prestito.

Il prestito è subordinato alla restituzione delle opere e/o al pagamento della mora per il ritardo. Se l'opera viene smarrita o danneggiata dovrà essere ricomprata dall'utente e, se non fosse più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del personale addetto, sulla base della normativa prevista dal Regolamento vigente.

4.3 Prestito interbibliotecario

La Biblioteca del Comune di Novellara partecipa al sistema bibliotecario della provincia di Reggio Emilia con convenzione approvata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 37/2020 (fatti salvi adeguamenti contrattuali).

La Cooperazione interbibliotecaria concorre al miglioramento del livello di prestazioni fornite.

La Biblioteca fornisce gratuitamente un servizio di prestito interbibliotecario provinciale ai propri utenti regolarmente iscritti alla Biblioteca. Il tempo massimo di attesa di arrivo di documenti, se disponibili al momento della prenotazione, è di circa 10 giorni. L'utente sarà avvisato tramite SMS o e-mail (secondo le preferenze indicate) dell'arrivo del documento richiesto e, dall'avvenuta comunicazione, avrà 7 gg di tempo per ritirare il materiale. Se il materiale prenotato non viene ritirato entro 7 gg, il personale bibliotecario provvede alla Biblioteca di provenienza.

Oltre a ciò la Biblioteca offre ai propri utenti il servizio di prestito di opere appartenenti ad altre Biblioteche del territorio italiano, qualora le opere stesse non siano reperibili nel circuito provinciale. Le richieste si presentano di persona o via e-mail. La ricerca del documento e l'inoltro della richiesta sono gratuite.

La Biblioteca aderisce al circuito dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico e opera in regime di reciprocità gratuita. Nel caso sia necessario indirizzare la richiesta a biblioteche che non accettano il regime di reciprocità, il rimborso delle spese di spedizione alla biblioteca proprietaria è a carico dell'utente.

4.4 Document Delivery

La Biblioteca effettua il servizio di Document Delivery che consiste nella fornitura gratuita, in regime di scambio reciproco, delle riproduzioni di documenti o parte di documenti posseduti dalla Biblioteca sia ad altre biblioteche sia ad utenti*. Il servizio è erogato nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. I documenti vengono forniti esclusivamente per finalità di studio e di ricerca e ad uso strettamente personale.

4.5 Informazione e consulenza (Reference)

La Biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca.

4.6 I cataloghi

Nella Biblioteca di Novellara il catalogo corrente è consultabile tramite 3 postazioni a disposizione del pubblico: un computer presente all'ingresso, un secondo computer collocato in sala studio e un pc portatile col quale l'utente potrà posizionarsi in vari spazi della Biblioteca. Oltre al catalogo della Biblioteca è possibile consultare online il catalogo collettivo delle Biblioteche della provincia di Reggio Emilia.

Nel catalogo generale informatizzato i libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo. È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente in una delle Biblioteche del sistema, ma anche se è a prestito (e fino a quando) e prenotarla (previo accesso con le proprie credenziali).

4.7 Servizi Internet e risorse digitali

a) Internet

La Biblioteca di Novellara dispone di:

- una postazione per il collegamento alla rete Internet e per l'uso dei più comuni programmi di Office (versione Libre Office);
- un pc portatile per il collegamento alla rete Internet e per l'uso dei più comuni programmi di Office (versione Libre Office).

L'accesso alle postazioni Internet è consentito solo agli iscritti alla Biblioteca.

I minori di anni 18 possono usare il servizio Internet previa compilazione del modulo d'iscrizione (accompagnato dalla fotocopia del documento d'identità di chi firma) da parte di un genitore o da chi ne fa le veci. L'autorizzazione può essere revocata in qualsiasi momento da parte del richiedente.

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.

È vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete. È 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.

È possibile stampare a pagamento documenti in bianco e nero e a colori inviando una mail alla Biblioteca con i file da stampare in allegato; la tariffa per il servizio è stabilita dalla Giunta Comunale e di volta in volta verrà allegata alla Carta dei Servizi.

b) Servizio Wi-Fi

Il Wi-Fi è un sistema che permette, all'interno dei locali e nelle immediate vicinanze della Biblioteca, di accedere a Internet tramite computer portatili, palmari e telefoni cellulari. Il servizio è gratuito.

c) EMILIB, Emilia Digital Library

EmiLib è la biblioteca digitale delle province di Bologna, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza e Reggio Emilia e della Biblioteca dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna e aderisce a MediaLibraryOnLine (MLOL), la prima rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito digitale. La digital library si configura come un'estensione dei servizi offerti dalle Biblioteche sul territorio, poiché permette agli utenti remoti di effettuare prestiti digitali da una qualunque postazione Internet: e-book, audiolibri, quotidiani e riviste in tantissime lingue diverse, banche dati, contenuti free. Ogni utente del Servizio Bibliotecario provinciale può accedere a tutte le risorse messe a disposizione 24 ore su 24 da qualsiasi postazione informatica. L'accesso alla piattaforma avviene tramite

. il catalogo on line delle biblioteche entrando nel proprio spazio personale utilizzando SPID o le credenziali fornite al momento dell'iscrizione alla biblioteca

. dal portale Emilib tramite SPID o con le credenziali Emilib.

La gratuità del servizio è garantita sino al perdurare della convenzione attuale.

4.8 Servizio di riproduzione e stampa

Il servizio di riproduzione in fotocopia di documenti di proprietà della Biblioteca è possibile nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore e sul copyright.

I costi delle fotocopie sono stabiliti dalla Giunta Comunale.

4.9 Attività didattica e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nella fascia d'età 0 - 18 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per diverse fasce d'età (progetto Nati per Leggere);
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio della Biblioteca;
- presentazioni di libri, incontri con l'autore
- gruppi di lettura.

Inoltre la Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado, le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti, e svolge attività di promozione della lettura. È necessario prenotare la visita.

4.10 Attività culturali

La Biblioteca è luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

5.FORME DI DIALOGO E PARTECIPAZIONE

5.1 Dialogo e ascolto

La Biblioteca garantisce agli utenti informazioni aggiornate sui servizi e le attività tramite il sito web e dépliant distribuiti in sede.

L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del sito web.

Periodicamente e attraverso comunicazione preventiva, la Biblioteca pianifica indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio.

Possono essere attivate forme di collaborazione con personale esterno iscritto nei registri comunali del volontariato o ad altre associazioni riconosciute.

5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- agli uffici del Comune – URP Piazzale Marconi, 1; tel. 0522 655454, e-mail:

urp@comune.novellara.re.it;

- in Biblioteca - Piazzale Marconi, 1; tel. 0522 655419, e mail:

biblioteca@comune.novellara.re.it;

o esercitando il proprio diritto dal sito istituzionale > documenti e dati > modulistica > Modulistica Reclami - segnalazioni - suggerimenti - elogi.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni. Contestualmente saranno avviate le procedure per porre rimedio alle cause accertate degli eventuali disservizi.

5.3 Diritti , doveri, sanzioni

Fatto salvo quanto disciplinato dal recente regolamento d'uso della biblioteca: tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Novellara:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi Bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che il servizio Bibliotecario deve perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne del servizio Bibliotecario: Carta dei Servizi;
- rispetta gli orari del servizio e il silenzio nella sala di lettura;
- rispetta il divieto di fare segni, strappare, scrivere o sottolineare i libri, i quotidiani, i periodici e tutta la documentazione a stampa, sia in consultazione che in prestito;
- rispetta la consegna di trattare con cura i CD, i CD rom, gli audiovisivi, i locali, gli arredi e gli strumenti ;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- L'accesso ai cani è consentito. Il proprietario deve utilizzare sempre il guinzaglio e la museruola qualora possa determinare danni o disturbo agli altri frequentatori, a raccogliere le deiezioni in tutti gli spazi interni ed esterni e a risarcire gli eventuali danni. Il proprietario o detentore deve avere cura che l'animale non crei disturbo o danno alcuno.
- non introduce oggetti che possano rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, degli edifici e delle strutture, non consuma alimenti e bevande al di fuori dello spazio ristoro;
- non fuma;
- non viola gli accessi protetti, le norme del copyright e licenze d'uso dei programmi informatici.

Sanzioni

Per eventuali danni alle attrezzature o agli arredi sarà imputato all'utente il rimborso dei danni subiti dall'amministrazione .

6. VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Il Sistema Bibliotecario effettua un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico mediante raccolta di dati, elaborazione di statistiche e calcolo di indicatori di performance. Le statistiche sono pubblicate sul portale web del Sistema. Con comunicazione preventiva, la biblioteca può pianificare e organizzare, insieme o singolarmente, indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio e resi pubblici sul portale web del Sistema e del comune.

La Biblioteca raccoglie i dati:

- relativi alla frequentazione (una settimana al mese suddivise per ore, apertura mattutina e apertura pomeridiana) secondo le seguenti categorie:
 - bambini (0-6 anni)
 - ragazzi (7-14 anni)
 - adulti
 - presenze in sala studio
 - classi.

Sulla base di tali dati è possibile stilare un quadro dei flussi giornalieri e orari e analizzare l'utenza traendone riflessioni utili per l'attività.

- di presenza in tutti gli eventi, attività, iniziative che realizza.

I dati possono servire ad orientare la scelta delle attività in base al gradimento dimostrato.

Con cadenza periodica la Biblioteca realizza questionari di soddisfazione dell'utenza come strumento d'ascolto volto a supportare ed orientare il miglioramento dei servizi. Il questionario si colloca, quindi, come un punto di partenza per successive azioni da intraprendere.