

CARTA DEI SERVIZI

CASA DELLA CONOSCENZA - BIBLIOTECA COMUNALE C. PAVESE

Le Finalità della Biblioteca di Casalecchio di Reno

La Biblioteca Cesare Pavese è una biblioteca d'informazione generale che concorre a garantire il diritto di tutti i cittadini al libero accesso e alla pluralità delle forme di espressione culturale.

Particolare attenzione viene riservata:

- alla documentazione della cultura contemporanea in un'ottica multimediale;
- alla valorizzazione delle peculiarità storiche, geografiche e sociali del territorio;
- ai nuovi servizi informativi in rete.

A sostegno dell'esigenza di formazione permanente e d'informazione costante e diffusa per la collettività come per il singolo individuo, la biblioteca si propone come centro d'informazione e promozione culturale, come servizio per la conoscenza e l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e come soggetto attivo contro ogni forma di esclusione culturale.

I SERVIZI

1.1 Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

- consultazione di libri a scaffale aperto;
- consultazione riviste e quotidiani;
- ricerche bibliografiche;
- lettura in sede;
- partecipazione ad eventi di promozione della lettura.

Per i seguenti servizi è necessaria l'iscrizione:

- prestito dei vari materiali;
- utilizzo di internet;
- attività della mediateca.

La tessera d'iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita.

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido. Fino al compimento dei 18 anni si richiede l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale, in possesso dei requisiti per iscriversi, accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità. E' auspicabile l'iscrizione personale di tutti i bambini che utilizzano i servizi della biblioteca, anche quelli in età prescolare.

All'atto d'iscrizione, viene immediatamente rilasciata la tessera. La biblioteca riconosce valide le tessere di altre biblioteche appartenenti al polo bibliotecario bolognese.

La tessera ha validità illimitata; i dati dell'utente vengono aggiornati annualmente.

Gli utenti sono tenuti a comunicare variazioni d'indirizzo e telefono, nonché lo smarrimento o il

furto della tessera lettore.

In caso di smarrimento la tessera viene ristampata al costo di 5 euro.

Il duplicato viene rilasciato gratuitamente in caso di presentazione di denuncia di furto.(1)

Orario del servizio

La biblioteca osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Lunedì: 14-19,30.

Dal martedì al venerdì: 9-19,30.

Sabato: 9-19

L'area dell'emeroteca a piano terra apre ogni giorno alle ore 8.30; incluso il lunedì mattina, a servizi ridotti, per la consultazione dei periodici e la consegna dei volumi a prestito.

Nei mesi estivi sono possibili riduzioni di apertura del servizio indicati nel calendario annuale di apertura della Casa della Conoscenza approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione Casalecchio delle Culture e dalla Giunta Comunale.

La chiusura è di norma anticipata alle ore 13 anche nelle giornate che precedono Pasqua, Natale e 1 gennaio.

Eventuali modifiche dell'orario di apertura saranno comunicate all'utenza con le modalità più consone alla situazione.

1.2 Consultazione

La consultazione dei libri a scaffale aperto è libera.

Sono riservati alla sola consultazione interna:

- il fondo Pedretti;
- il fondo Cecchini;
- il fondo fotografico;
- alcuni materiali della sezione ragazzi e della sezione locale;
- enciclopedie, dizionari e codici;
- quotidiani e ultimo fascicolo ricevuto dei periodici.

La visione di DVD in sede è possibile in forma organizzata e collettiva, su richiesta di gruppi di utenti iscritti alla biblioteca, nelle serate del giovedì.

La visione soggettiva di film non ancora ammessi al prestito è possibile, previa prenotazione, in base alla disponibilità di spazi e di assistenza tecnica da parte del personale.

1.3 Reference

La biblioteca fornisce un servizio d'informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche.

Il servizio d'informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca.

La biblioteca risponde a richieste d'informazione bibliografica pervenute per telefono ed e-mail entro 3 giorni dall'invio.

1.4 Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.

L'utilizzo del servizio è gratuito.

Il servizio internet è utilizzabile da tutti gli iscritti alla biblioteca; l'accesso è possibile soltanto dal giorno successivo all'iscrizione.

I minori devono essere autorizzati dai genitori mediante la sottoscrizione di una dichiarazione scritta.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 20 postazioni per la navigazione Internet di cui 2 collocate nello spazio ragazzi riservate ai minori di 16 anni e 2 destinate alla scansione dei documenti.

Le postazioni sono gestite da un programma che garantisce l'identificazione dell'utente e il tempo di utilizzo a disposizione, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene interrotta automaticamente dal sistema. Le postazioni internet sono predisposte per un uso individuale e l'utilizzo da parte di più persone è possibile solo se autorizzato.

Ogni utente ha a disposizione 60 minuti al giorno utilizzabili in una o più sessioni di lavoro.

Per collegarsi a Internet è necessario utilizzare il proprio numero di tessera utente e la propria password personale. La password è modificabile; al primo accesso è costituita dalla data di nascita dell'utente.

Numero di tessera utente e password sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. E' tassativamente vietato cedere i propri codici di accesso o utilizzare codici non personali.

La cessione della propria password, al pari dell'utilizzo di una password di altro utente, comporta l'esclusione dall'utilizzo dei servizi bibliotecari per 30 giorni.

Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca e dei dati salvati sul sistema. I dati sulla navigazione rimangono a disposizione delle forze dell'ordine in caso di denunce per illeciti civili e penali.

La biblioteca utilizza filtri che regolano e limitano la navigazione in relazione alle finalità dell'istituto. È prevista la sospensione per 30 giorni da tutti i servizi offerti dalla biblioteca dell'utente che tenti di aggirare i blocchi previsti dal sistema e per chi visualizza siti i cui contenuti siano incompatibili con le finalità informative, didattiche, culturali e ricreative del servizio.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione Internet.

I codici d'iscrizione alla biblioteca possono essere utilizzati anche per l'accesso alla rete comunale "Casalecchio WiFi Community".

L'utente può utilizzare il proprio dispositivo per la navigazione WiFi senza limiti di tempo, scaricare e installare software, utilizzare tutti i servizi non bloccati dal firewall del comune di Casalecchio (ad esempio è possibile utilizzare l'accesso alla propria posta attraverso pop e stmp). L'utente non potrà in ogni caso salvare file di dimensione maggiore ai 2MB o visitare siti il cui contenuto violi gli scopi che si prefigge la Biblioteca Cesare Pavese.

1.5 Prestito

La biblioteca effettua prestito gratuito a tutti gli iscritti indipendentemente dalla cittadinanza e dalla residenza.

Per potere usufruire del servizio di prestito occorre presentare o la tessera di iscrizione alla biblioteca o la tessera d'iscrizione ad altra biblioteca del polo bibliotecario bolognese.

Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Ogni utente può ottenere a **prestito** 5 documenti per volta. Il prestito è di 30 giorni per i libri, di 7 per CD, DVD, periodici.

È possibile prendere in prestito libri e materiali multimediali anche effettuando autonomamente la registrazione tramite il servizio dell'auto-prestito.

È possibile **richiedere la proroga** per libri avuti a prestito. La proroga deve essere richiesta nei 7 giorni precedenti o successivi la scadenza del prestito.

L'eventuale proroga ha la durata di 30 giorni.

Non è possibile rinnovare il prestito per i materiali multimediali, i periodici e per libri prenotati da altri utenti.

È possibile **prenotare i libri** a prestito fino a un massimo di 3 documenti.

Il libro prenotato resta a disposizione per 8 gg. dopo l'avvenuto avviso telefonico all'utente.

Non sono possibili prenotazioni per i materiali multimediali e le riviste.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio l'utente deve rifondere la biblioteca di un documento di pari valore di mercato.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito.

Per i ritardi superiori a 30 giorni per i libri e superiore a 15 giorni per il materiale multimediale è prevista la sospensione dal prestito e dall'utilizzo di Internet dal giorno della riconsegna del documento

La riammissione è subordinata al decorrere di 30 gg. di sospensione.

Per migliorare la qualità del servizio di prestito e garantire una buona rotazione dei materiali la biblioteca ogni settimana sollecita i prestiti scaduti principalmente con l'invio di un SMS.

Per la consegna a domicilio ad anziani, degenti e persone diversamente abili la biblioteca si avvale dell'associazione Ausilio per la cultura.

1.6 Prestito interbibliotecario e document delivery

La Biblioteca svolge un regolare servizio di prestito interbibliotecario a livello provinciale e nazionale.

In entrata il servizio è garantito agli iscritti alla biblioteca per richieste da indirizzare ad altre biblioteche ad eccezione di quelle dei comuni confinanti. È possibile richiedere al massimo 3 libri per volta; la domanda va presentata su apposito modulo.

La biblioteca provvederà ad avvisare il lettore all'arrivo della pubblicazione, che rimane a sua disposizione per 7 gg. Nel caso di mancato ritiro dopo 7 gg., la pubblicazione viene restituita alla biblioteca prestante. Il lettore è tenuto a rispettare le condizioni della biblioteca prestante, compreso, dove richiesto, il pagamento delle spese di spedizione.

In uscita La biblioteca accetta richieste di prestiti di documenti provenienti da altre biblioteche presenti sul territorio nazionale e provinciale, eccetto quelle dei comuni confinanti. Possono essere richiesti al massimo tre libri. I materiali multimediali, i periodici, i materiali in consultazione sono esclusi dal servizio ILL.

La biblioteca concede i propri libri a prestito per una durata di 40 gg.

La richiesta viene evasa entro 10 giorni dal ricevimento della domanda

Il servizio è gratuito per le biblioteche del POLO UBO; le altre biblioteche sono tenute a versare un rimborso spese di 5 euro. L'importo di tale rimborso potrà essere aggiornato annualmente.

Il servizio di Document Delivery fornisce alle altre biblioteche fotocopie/scansioni dei propri documenti gratuitamente. Per la richiesta di fotocopie/scansioni ad altre biblioteche ci si attiene al regolamento della biblioteca prestante.

1.7 Riproduzioni

È possibile la riproduzione cartacea del materiale posseduto dalla Biblioteca o scaricato dalla rete nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright e pagando i costi di riproduzione.

Per avvalersi di questo servizio occorre premunirsi di una tessera prepagata, impersonale e ricaricabile, presso un distributore collocato all'interno della biblioteca.

I costi di riproduzione sono:

- copie formato A4: € 0,10;
- copie formati A3: € 0,20;
- copie a colori A4: € 1,00;
- copie a colori A3: € 2,00.

La riproduzione non è permessa per parte del fondo fotografico della sezione di storia locale. I costi di riproduzione potranno essere aggiornati annualmente.

1.8 Richieste d'acquisto

La biblioteca accetta richieste d'acquisto da parte degli utenti relativi a opere pubblicate negli ultimi tre anni. Presso la biblioteca è disponibile apposito modulo di richiesta.

In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati quando coerenti con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca, le disponibilità finanziarie e rispetto l'effettiva reperibilità presso i fornitori

Le richieste accettate vengono inserite negli ordini d'acquisto e il richiedente viene avvisato nel momento in cui il documento diviene disponibile al prestito.

I titoli di narrativa più recenti non possono essere oggetto di una richiesta d'acquisto.

A ogni richiesta d'acquisto non accettata verrà data una risposta motivata entro 15 giorni.

1.9 Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca predispone di appositi espositori con documenti di recente acquisizione e pubblica bollettini informativi a scadenza trimestrale.

La biblioteca fornisce proposte di lettura attraverso schede bibliografie reperibili anche nelle pubblicazioni dell'Amministrazione e nel sito dell'Istituzione Casalecchio delle Culture.

La biblioteca organizza iniziative volte a promuovere la lettura: conferenze, presentazioni di libri, attività di lettura ad alta voce, mostre, corsi di formazione e altre iniziative culturali. Per la partecipazione alle iniziative può essere richiesta una quota di iscrizione.

Presso la biblioteca è attivo un gruppo di lettura che si riunisce a scadenza mensile.

Il programma è consultabile in biblioteca e sul sito dell'Istituzione Casalecchio delle Culture.

Progetti speciali di promozione della lettura sono rivolti al mondo della scuola, ai bambini e ai ragazzi.

1.10 Donazioni

I doni di singoli documenti o d'interi raccolte vengono accettati dalla Biblioteca, ad eccezione di manuali, libri scolastici, periodici, enciclopedie e documenti in cattivo stato di conservazione.

La Biblioteca si riserva il diritto di valutare l'eventuale inserimento dei doni nelle proprie raccolte.

Le donazioni non ritenute adeguate allo scopo saranno utilizzate dalla Biblioteca per attività coerenti con le proprie attività istituzionali come il bookcrossing, o la cessione ad associazioni di volontariato.

Parte delle donazioni non catalogate e i volumi scartati dalla Biblioteca potranno essere ceduti anche in forma di offerta libera e in collaborazione con gruppi di utenti con lo scopo di raccogliere fondi per lo sviluppo dei servizi bibliotecari.

Quest'attività viene organizzata in occasione di feste cittadine e aperture straordinarie della Casa

della Conoscenza.

1.11 Sezione periodici

La Biblioteca mette a disposizione circa 90 periodici e 9 quotidiani.

Gli ultimi numeri di quotidiani e periodici sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta, negli orari di apertura del piano terra.

A magazzino vengono conservati, per la consultazione su richiesta, due annate di arretrati delle periodici e due mensilità dei quotidiani.

I documenti dell'emeroteca sono ammessi al prestito, ad eccezione dei periodici del mese corrente.

1.12 Servizi per i ragazzi

La sezione ragazzi s'identifica attraverso il suo patrimonio bibliografico e multimediale indirizzato a un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 16 anni, ai loro genitori, agli insegnanti e al mondo della scuola in generale. Questo servizio viene erogato in uno spazio dedicato.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori didattici e le attività ricreative. La biblioteca inoltre organizza visite guidate per le scolaresche negli orari di apertura del servizio.

Le classi scolastiche possono prendere in prestito fino a 30 libri per la tempo di 90 giorni.

Il personale della biblioteca non è responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore, della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca.

QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

2.1 gli standard

La qualità del servizio offerto dalla Biblioteca è evidenziata dai dati annuali e dalla tavola degli indicatori.

Dati annuali

	Anno
Giornate di apertura al pubblico	
Nuove acquisizioni	
Documenti posseduti – tolte	
Documenti posseduti – libri	
Documenti posseduti – media	
Documenti prestati totale	
Libri prestati	
Documenti multimediali prestati	
Accesso postazioni internet	
Utenti attivi	
Nuovi iscritti	
Pubblicazioni: bollettini bibliografie	
Attività svolte – Totale	
Conferenze	

Visite guidate alle classi scolastiche	
Incontri con gli autori – Area adulti	
Incontri con gli autori – Area ragazzi	
Lecture animate, laboratori, incontri pubblici in area ragazzi	
Di cui attività progetto NPL	
Proiezioni	
Proiezioni per le classi	
Incontri di animazione per le classi con personale interno	
Iniziative al di fuori della struttura	
Incontri di aggiornamento professionale	

Indicatori di attività:

Servizio	Standard regionale	Come si calcola	Livello di prestazione ottenuto dalla biblioteca
Prestito	1,5	Prestiti annuali ----- n° abitanti	
Impatto della biblioteca sulla popolazione	Indice di impatto 15%	Iscritti attivi ----- X 100 N° abitanti	
Dotazione	≥ 1,5 per abitante	Abitanti ----- Volumi	
Acquisizioni	> ___ 100 nuove acquisizioni ogni 1000 abitanti	Acquisizioni -----x 1000 Abitanti	
Indice di circolazione		Prestiti ----- Documenti	
Percentuale della popolazione residente che utilizza il prestito		Residenti ----- Utenti attivi	

I dati annuali e la tavola degli indicatori sono compilati ogni anno entro il mese febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, sono parte integrante della Relazione delle Attività e del Sistema di Indicatori dell'Istituzione Casalecchio delle Culture che entro il 30 aprile di ogni anno vengono approvati dal Consiglio comunale e resi pubblici alla cittadinanza.

2.2 I progetti di miglioramento

I progetti di sviluppo della Biblioteca, gli interventi programmati annualmente sono inclusi nel Piano programma dell' Istituzione Servizi Culturali possono essere letti all'indirizzo:

<http://www.casalecchiodelleculture.it/pages/menu1/documenti.html>

LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ

3.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati e per sviluppare le collezioni. Reclami e segnalazioni possono pervenire al personale della biblioteca in forma verbale diretta oppure mediante telefono, e-mail o con l'apposito modulo reperibile presso la biblioteca e sul sito web della biblioteca.

A tutti i suggerimenti e le segnalazioni d'interesse generale verrà data risposta in forma pubblica.

Ai reclami di carattere personale verrà data motivata risposta in forma privata entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

3.2 La comunicazione con l'utente

La biblioteca mette a disposizione dell'utenza i seguenti mezzi di comunicazione:

- Telefono;
- Posta elettronica;
- Sito web;
- Modulistica per donazioni, reclami, suggerimenti;
- Pagina del News.

La biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative a:

- bilancio di previsione;
- dati sulle performance di servizio previste dalla carta;
- conto consuntivo dell'esercizio precedente;
- I piano di sviluppo delle raccolte.

3.3 Partecipazione degli utenti

In un'ottica di piena collaborazione tra istituzioni e cittadini, la biblioteca favorisce la partecipazione e il diretto coinvolgimento degli utenti, anche in forma associata, per la presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi.

DURATA

La carta dei servizi viene aggiornata periodicamente, con approvazione della Giunta Comunale, in relazione a significativi cambiamenti nell'organizzazione dei servizi, su proposta del Consiglio di amministrazione dell'istituzione dei servizi culturali.

Annualmente vengono aggiornati i dati statistici e il calendario di apertura la pubblico

(1) Le norme relative allo smarrimento della tessera personale e alla sua riproduzione, per ragioni di natura tecnica e amministrativa avranno decorrenza dall'1.1.2014

NORME COMPORTAMENTALI

I frequentatori della Biblioteca sono invitati a tenere un comportamento consono a un luogo pubblico, nel rispetto delle regole di convivenza e di sicurezza, e a collaborare con il personale per mantenere l'ordine nei locali.

In particolare gli utenti sono tenuti a:

- parlare a voce bassa senza recare disturbo;
- non abbandonare rifiuti sui tavoli e nei locali ma a utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta differenziata collocati a piano terra e al primo piano;
- evitare di occupare posti di lettura ed ingombrare spazi o percorsi con borse e oggetti personali;
- non dormire negli spazi comuni o dedicati alle attività
- tenere i cellulari silenziati. In caso di ricezione di telefonata occorre allontanarsi dagli spazi di studio;
- effettuare riproduzioni esclusivamente entro i limiti della normativa vigente sul diritto d'autore;
- rispettare l'organizzazione funzionale e la destinazione d'uso degli spazi così articolata:
 - **Area bambini** (angolo morbido): riservata ai bambini in età prescolare e ai loro accompagnatori;
 - **Area ragazzi**: riservata ai giovani lettori fino al 16 anni;
 - **Area emeroteca**: riservata alla lettura dei periodici, alla lettura informale e alle interazioni di gruppo;
 - **Area narrativa**: destinata allo studio individuale e allo studio di gruppo;
 - **Area studio**: riservata allo studio individuale;
 - **Area ingresso**: riservata al transito e alla visione di piccole mostre espositive;
 - **Area bar automatico**: riservata al consumo di cibi e bevande.

E' consentito:

- l'ingresso ai cani per garantire agli accompagnatori di accedere al prestito ma è vietata la sosta prolungata degli animali nei locali della Biblioteca.
- il consumo di alimenti e di bevande soltanto nelle zone dove sono collocate le macchinette automatiche. Al primo piano della Biblioteca è consentito soltanto il consumo di acqua .

L'utente che tenga un comportamento non consono alle suddette norme comportamentali e alle regole della civile convivenza, recando disturbo al regolare svolgimento dei servizi, o danno a persone e cose, sarà richiamato e in caso di inosservanza potrà essere allontanato dal personale della Biblioteca, che in casi gravi potrà richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.