



# COMUNE DI CASALFIUMANESE

(CITTA' METROPOLITANA DI BOLOGNA)

BIBLIOTECA COMUNALE DI CASALFIUMANESE

Viale Andrea Costa n. 27 - 40020 Casalfiumanese (BO)

tel. 0542 - 668035 e-mail: [biblioteca@comune.casalfiumanese.bo.it](mailto:biblioteca@comune.casalfiumanese.bo.it)

## CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

### E DELLE SALE DI LETTURA DI SASSOLEONE E SAN MARTINO IN PEDRIOLO

(approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 117 del 23.11.2020)

#### PREMESSA

##### Finalità della Biblioteca di Casalfiumanese

La Biblioteca di Casalfiumanese è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche e naturalistiche del territorio.

##### A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca di Casalfiumanese, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

##### Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- a) Eguaglianza. Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ad es. le ricerche bibliografiche complesse, ecc. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità.
- b) Imparzialità. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- c) Continuità. L'erogazione dei Servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza.

d) Partecipazione. La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi mediante questionari annuali. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano. Egli può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro;

e) Efficienza ed efficacia. La Biblioteca di Casalfiumanese ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## **ORARI E SEDI**

**Biblioteca comunale di Casalfiumanese:** viale Andrea Costa n. 27 - tel 0542 668035, e-mail [biblioteca@comune.casalfiumanese.bo.it](mailto:biblioteca@comune.casalfiumanese.bo.it) ([biblioteca.casalfiumanese@gmail.com](mailto:biblioteca.casalfiumanese@gmail.com) in caso di particolari necessità)

*orario invernale* fino al 15 giugno Mattina Pomeriggio lunedì Visite classi su prenotazione 15:30 – 18:30 martedì Visite classi su prenotazione 10.00 – 12.00 mercoledì Visite classi su prenotazione 15:30 – 18:30 giovedì Visite classi su prenotazione 15:30 – 18:30 venerdì Visite classi su prenotazione 15:30 – 18:30 sabato 9:30 - 12:00

*orario estivo* dal 16 giugno al 15 settembre Mattina Pomeriggio martedì 9.30-12.30 e giovedì 16.30-19.30

In base alle necessità, i seguenti orari previo apposito provvedimento possono subire modifiche.

**Sala di Lettura di Sassoleone:** Via Martiri della Rappresaglia n. 5

**Sala di Lettura di San Martino in Pedriolo:** Via Longo n. 1

Gli orari delle Sale di Lettura vengono stabiliti di volta in volta in base alle necessità.

## **I SERVIZI**

### **a) Servizio di lettura e consultazione.**

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente. La biblioteca predispone degli spazi per lo studio e la lettura in sede.

### **b) Servizio di prestito dei documenti**

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita e viene effettuata dopo aver accertato l'identità del richiedente. Per i minori di quattordici anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci.

Cosa si può prendere a prestito: al massimo 3 pezzi ad utente. Il Bibliotecario, in casi particolari, può concedere prestiti aggiuntivi. Cosa non si può prendere a prestito: Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale (enciclopedie, dizionari, ecc), l'ultima pubblicazione dei periodici, il materiale iconografico, manoscritti, tesi di laurea, opere di particolare valore artistico, bibliografico o storico, i volumi

collocati in magazzino, volumi antecedenti all'anno 1960. Durata del prestito: 30 giorni per materiale librario, 7 giorni per materiale multimediale.

Per gli insegnanti e le classi delle scuole che insistono sul territorio comunale, il prestito può essere di tre mesi. Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

Il prestito può essere concesso esclusivamente a chi è iscritto alla biblioteca. Il sollecito alla restituzione dei libri prestatati e non consegnati sarà inviato periodicamente tramite avviso scritto, telefono o e-mail. Prenotazione volumi: Il materiale in prestito può essere prenotato anche telefonicamente o via E-mail. L'utente interessato sarà avvisato telefonicamente del rientro del libro, il quale dovrà essere ritirato entro e non oltre tre giorni dall'avviso, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale. Il prestito può essere rinnovato anche telefonicamente o tramite posta elettronica inviando gli estremi, salvo avvenuta prenotazione del documento.

### **c) Prestito interbibliotecario e document delivery**

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone il prestito da parte di altri istituti culturali.

Il servizio di document delivery fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche. I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. La richiesta di prestito interbibliotecario va presentata su apposito modulo. All'utente è richiesto l'anticipo delle spese di spedizione e degli oneri relativi al servizio della biblioteca prestante. La biblioteca provvederà a contattare l'utente telefonicamente o via e-mail all'arrivo del documento richiesto. La durata del prestito è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante. L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti.

In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante. La richiesta di fotocopie di documenti conservate presso altre biblioteche viene effettuata a seguito della presentazione dell'apposito modulo. All'utente è richiesto il costo delle fotocopie. Il servizio di prestito interbibliotecario e document delivery in uscita (richiesto da altre biblioteche alla biblioteca di Casalfiumanese) si svolge in regime di "gratuità per chi presta". Si richiede, cioè, la restituzione dell'affrancatura postale all'andata (piego di libri).

### **d) Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati**

La Biblioteca avrà cura di predisporre apposite guide "all'uso della Biblioteca" e di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica della Biblioteca stessa. Il bibliotecario darà la sua assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line e off line, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro 15 giorni.

### **e) Sezioni speciali: Bambini e Ragazzi e storia**

La Biblioteca Comunale di Casalfiumanese svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per la tipologia e contenuti in uno spazio specifico e dotato delle caratteristiche di sicurezza e facile accessibilità. L'accesso e il

prestito del materiale della sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti. La Biblioteca collabora con le Scuole del territorio nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi. Documentazione Locale La Biblioteca Comunale di Casalfiumanese raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, della Valle del Santerno, del Circondario Imolese e dei comuni limitrofi.

Nella biblioteca è presente un archivio fotografico composto soprattutto da fotografie storiche e locali di cui sono presenti anche alcuni negativi. Dagli anni '90 è stato istituito un piccolo archivio di fotografie digitali. Le fotografie sono visibili durante gli orari di apertura della biblioteca ed è possibile effettuarne copie previa autorizzazione del responsabile.

Il fondo è composto dai volumi stampati precedentemente all'anno 1950 ed è collocato in magazzino. I volumi sono disponibili solo per consultazione interna negli orari di apertura della biblioteca.

#### **f) Promozione alla lettura, mostre e attività culturali**

La biblioteca, con le proprie attività ed iniziative, non vuole solo promuovere la lettura e la cultura ma vuole anche essere un luogo di aggregazione e di ritrovo per ragazzi ed adulti. In particolare si impegna nella: - Valorizzazione del patrimonio librario e documentario tramite gli "Inviti alla lettura";

- Promozione alla lettura anche tramite l'organizzazione di letture animate per le scuole che insistono sul territorio comunale e presentazioni di libri;

- Organizzazione di laboratori artistici e creativi per bambini;

- Organizzazione di incontri, mostre ed altre iniziative di carattere culturale volte a stimolare l'interesse dei cittadini e l'elaborazione critica della cultura.

#### **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI:**

a) Forme di partecipazione degli utenti: gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso l'apposita Lista Desiderata. Il responsabile del servizio vaglierà l'acquisto delle singole proposte compatibilmente con il piano di sviluppo del patrimonio e le risorse finanziarie disponibili. I cittadini possono presentare istanze e proposte che dovranno essere valutate in sede di programmazione.

b) Suggerimenti d'acquisto: gli utenti possono suggerire l'acquisto di materiale indicando dei titoli al responsabile che provvederà ad aggiungerli alla lista dei Desiderata della biblioteca.

c) Donazioni: I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca 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. L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce esigenze di servizio o di conservazione. I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali.

d) Reclami e suggerimenti: Sono previste procedure di intervento per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o mal funzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. L'utente può presentare per iscritto osservazioni sui servizi della Biblioteca. Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione. Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce

una risposta entro trenta giorni dalla presentazione delle osservazioni indicando i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

e) Rapporto del personale con gli utenti: Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e conforma il proprio comportamento ai principi elencati nel Regolamento della Biblioteca e nella Carta dei Servizi. Può allontanare o sospendere da uno o più servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi o il personale stesso.

f) Doveri degli utenti: Il comportamento degli utenti nei locali della Biblioteca deve essere corretto e rispettoso delle competenze del personale addetto. Danni arrecati alla sede o al patrimonio della Biblioteca, segnalati dal Bibliotecario, dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato. La mancata osservanza delle norme della Carta dei Servizi e dei presenti doveri degli utenti, comporterà l'allontanamento dai locali della Biblioteca da parte del personale addetto e l'esclusione dai servizi offerti per sessanta giorni.

g) Tirocinio e volontariato: la biblioteca offre l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio e volontariato presso la biblioteca stessa. Essi vengono regolati da specifiche convenzioni sottoscritte dal Comune o dalle Associazioni locali con gli enti interessati o direttamente con le persone interessate.

## **INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca. Tuttavia concorrono allo scopo e quindi rientrano tra i parametri di giudizio, gli indicatori e i relativi valori del PROFILO BIBLIOTECA redatto annualmente dalla Provincia di Bologna e dal 2005 in poi dall'IBC.

## **NORME TRANSITORIE**

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Casalfiumanese. Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta Comunale concordemente con il Gestore della struttura. Spetterà al responsabile del Servizio informare puntualmente gli utenti stessi sulle modifiche apportate.

## **NORME PER L'ACCESSO AL SERVIZIO INTERNET DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CASALFIUMANESE**

### **1. Obiettivi del servizio**

La Biblioteca di Casalfiumanese riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità e offre ai propri utenti l'accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati dal Regolamento: Internet in Biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

### **2. Qualità dell'informazione**

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite. La Biblioteca non ha il controllo delle

risorse reperibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti.

### 3. Assistenza

Il personale della biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

### 4. Modalità di accesso navigazione wireless

- La biblioteca è dotata di un sistema di connessione wireless che consente l'accesso a internet dai supporti (notebook, Iphone, IPad, ecc...) di proprietà degli utenti sia dalle sale di lettura interne che dal cortile esterno.

- Gli utenti possono collegare i propri supporti alle prese di alimentazione elettrica solo nei punti predisposti in base alla vigente normativa.

- Gli utenti che intendono accedere al servizio di navigazione wireless per la prima volta dovranno seguire le procedure previste per la Navigazione internet attraverso le postazioni PC ovvero compilare l'apposito modulo di iscrizione al servizio internet e consegnare un documento d'identità valido al personale addetto che provvederà a fotocopiarlo.

- Ogni utente può utilizzare la connessione Wi-Fi con i propri dispositivi liberamente durante l'intero orario di apertura della biblioteca.

- Per il servizio di navigazione Wireless, a parte il tempo di utilizzo, valgono le stesse disposizioni del servizio di Navigazione Internet attraverso le postazioni PC.