

# Carta dei servizi

Biblioteca Comunale di Campegine

## CHE COS'E LA CARTA DEI SERVIZI?

Nella Carta dei Servizi ogni soggetto erogatore di un servizio pubblico individua predefinisce e rende noti all'esterno "i principi fondamentali" ai quali ispira la sua attività, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, nonché le modalità della loro erogazione, rendendo espliciti diritti e doveri di coloro che ne usufruiscono, individuando forme di collaborazione e controllo messe a disposizione dei cittadini.

## I NOSTRI PRINCIPI

La Biblioteca opera nel rispetto dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della Carta della qualità dei servizi degli Istituti e dei luoghi di cultura.

**Uguaglianza:** rifiuto di ogni discriminazione, rispetto e valorizzazione delle diversità

**Imparzialità:** risposta in modo uniforme alle richieste provenienti dagli utenti

**Continuità:** erogazione regolare dei servizi o, in caso d'interruzione, adozione delle misure atte a arrecare meno disagio possibile.

**Diritto di scelta:** selezione di documenti che riflettano la pluralità degli orientamenti di pensiero

**Partecipazione:** valorizzazione della presenza attiva degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami

**Efficienza:** organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato

**Efficacia:** ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza

**Accessibilità:** offerta di servizi, strumenti e attrezzature in maniera accessibile a tutti, anche ai diversamente abili

**Chiarezza:** informazione chiara e puntuale sulle modalità di accesso e di funzionamento dei servizi

**Trasparenza:** pubblicazione sul sito del Comune ([www.comune.campegine.re.it](http://www.comune.campegine.re.it)) di tutti i documenti relativi all'attività annuale

**Tutela della privacy:** applicazione del "Codice in materia di tutela dei dati personali" verso tutti gli utenti

## GLI STRUMENTI

### Sede

La biblioteca Comunale di Campegine, situata in via G. Amendola, 49/51, è collocata a piano terra, all'interno del Centro Culturale Imerio Cantoni. E' fornita di arredi, attrezzature e tecnologie.

Lo spazio della biblioteca è suddiviso in differenti aree: ingresso-punto prestito, sezione narrativa adulti, sezione saggistica adulti, angolo novità, sala studio, sala bambini e ragazzi, punto ristoro, fondo locale, servizi, uffici.

### Raccolte documentarie

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri di sviluppo, le scelte conservative o di scarto sono definite in relazione alle concrete finalità del servizio e alle risorse umane ed economiche disponibili.

### Risorse umane

La biblioteca si avvale di un Responsabile del Settore "Affari Istituzionali, Servizi Scolastici, Culturali e Sportivi" e di un istruttore part time che si occupa non solo della gestione della biblioteca, ma anche del servizio cultura e sport. Il personale opera in piena autonomia nel rispetto della deontologia

professionale, degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (AIB) e internazionali (IFLA) e dell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle risorse forniti dall'Amministrazione Comunale, nel rispetto dei principi previsti dal Regolamento.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

## **I SERVIZI**

### **Gli utenti possono usufruire gratuitamente di diversi servizi**

#### **Informazione, consulenza e guida alla lettura**

La biblioteca fornisce:

- a) informazioni relative al patrimonio della biblioteca, all'organizzazione dei servizi bibliotecari e alle attività culturali;
- b) assistenza alla consultazione dei cataloghi locali, alle ricerche informative e documentarie su basi dati locali o remote;
- c) attività di orientamento, guida, assistenza al lettore diretta a favorire l'apprendimento da parte dell'utente delle tecniche di ricerca;
- d) servizi di consulenza bibliografica tramite l'utilizzo di apparati bibliografici adeguati, tra cui il "Cercalibri" - reference service del Sistema territoriale bibliotecario di Reggio Emilia.

#### **Il patrimonio**

La biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili al pubblico materiali documentari che si possono suddividere in due categorie:

- a) saggistica - opere di informazione e approfondimento delle discipline più varie;
- b) narrativa - romanzi o racconti italiani e stranieri di differenti generi letterari.

Il materiale è contrassegnato da etichette che permettono la collocazione e distinguono il materiale per adulti e bambini:

narrativa adulti: N

narrativa giovani adulti (OVER 15): N GIOVANI

narrativa bambini e ragazzi: NR ( NR 6-8, NR 9-11, NR over 12),

libri per piccolissimi: PLR con etichette figurate per distinguere le tipologie

saggistica adulti: la classificazione per disciplina, secondo il sistema decimale Dewey

saggistica ragazzi: classificazione per disciplina, secondo il sistema decimale Dewey, seguita da una R.

#### **Lettura e consultazione in sede**

Il materiale è "a scaffale aperto", consente agli utenti, piccoli e adulti, accesso diretto ai libri.

L'utente può leggere e consultare tutto il materiale reso disponibile in biblioteca usufruendo di diverse aree:

**Area bambini** - uno spazio bambini 0-5 anni con tavoli gioco/lettura, pouf e tanti libri da sfogliare, toccare o da leggere da soli o in compagnia; uno spazio attiguo 6-14 anni con tavoli per studio individuale o di gruppo e un'ampia scelta di narrativa e saggistica per la Scuola Primaria e Secondaria di Primo Grado.

**Area Ragazzi** - area aperta-corridoio in cui sostare, studiare, confrontarsi con gli amici. L'area offre una selezione di volumi dedicata al pubblico dei Giovani Adulti (OVER 15)

**Sala studio** - una saletta tranquilla per studiare indisturbati.

#### **Prestito a domicilio**

Il materiale della biblioteca, escluso quello "di consultazione" (enciclopedie, dizionari, atlanti, repertori, libri di particolare valore), può essere preso a prestito, previa iscrizione al servizio.

L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente e dietro presentazione di un documento di identità personale. Gli iscritti ricevono gratuitamente una tessera personale da mostrare ogni volta che

intendano avere in prestito libri o documenti della biblioteca. Il rilascio della tessera, personale e non cedibile, è gratuito. In caso di smarrimento della tessera è previsto il pagamento di un duplicato, secondo le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

La tessera può essere utilizzata in tutte le Biblioteche del territorio di Reggio Emilia.

#### **Vademecum per il prestito:**

- a) possono essere presi a prestito 4 libri per un tempo massimo di 30 giorni ciascuno, 2 dvd e 1 rivista per un tempo massimo di 7 giorni ciascuno;
- b) il prestito può essere rinnovato, di norma per una volta, previa richiesta, anche telefonica, avvenuta prima della scadenza prevista, se il materiale non è stato nel frattempo prenotato;
- a) il materiale a prestito può essere prenotato; la biblioteca, non appena il documento prenotato è disponibile, provvede ad informare l'utente che ha tempo sette giorni per provvedere al ritiro;
- c) deroghe ai limiti di prestito indicati alla precedente lett. a), nonché ai criteri di ammissibilità delle opere al prestito, possono essere concesse dal responsabile per motivate esigenze degli utenti, con particolare riferimento a scuole od enti pubblici e privati;
- d) in caso di ritardo nella consegna, l'utente può essere escluso dal servizio di prestito secondo le seguenti modalità:

#### **LIBRI**

Giorni di ritardo	Giorni di sospensione
da 1 a 31	nessuno
da 31 a 60	30
da 61 a 90	60
oltre i 90 gg	90

#### **DVD E RIVISTE**

Giorni di ritardo	Giorni di sospensione
da 8 a 14	nessuno
da 15 a 30	15
da 31 a 60	30
oltre i 60 gg	60

- e) in caso di ritardi ripetuti o prolungati l'esclusione dal prestito diviene definitiva;
- f) in caso di smarrimento o di grave danneggiamento delle opere di proprietà della Biblioteca, l'utente deve: provvedere a proprie spese alla sostituzione delle stesse con copie identiche od equivalenti o fornire alla biblioteca un'opera ritenuta equivalente dal responsabile, in caso di opere fuori catalogo o comunque irreperibili.

#### **Prestito inter bibliotecario**

Gli utenti regolarmente iscritti al prestito possono, con la sola tessera della biblioteca di prima iscrizione, richiedere materiale a stampa in una qualunque delle biblioteche del territorio di Reggio Emilia o inoltrando la richiesta alla propria biblioteca di riferimento o prenotando in maniera autonoma il volume desiderato, tramite collegamento al catalogo in linea dei Servizi Bibliotecari di Reggio Emilia <http://opac.provincia.re.it/opacreggio/home/reggio/reggiohome.aspx>.

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene con collegamenti settimanali fra le biblioteche, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio; l'utente viene avvisato dell'arrivo del materiale richiesto dalla biblioteca di riferimento e provvede al ritiro presso la stessa entro 7 giorni.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito inter bibliotecario è di norma di 15 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dal gestore del servizio.

#### **Consultazione documentazione multimediale e Internet**

Sono presenti due postazioni per il collegamento gratuito ad Internet:

- a) le stazioni e la navigazione sono protette come previsto dalla legge;
- b) le postazioni sono accessibili durante l'orario di apertura della biblioteca;
- c) è necessaria un'iscrizione al servizio internet, per i minorenni sottoscritta da un genitore o di un'esercente la patria potestà;
- d) il servizio è disponibile anche su prenotazione;
- e) in caso di assenza, ritardo o problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet non è previsto il recupero dell'ora non fruita;
- f) ciascun utente di Internet, anche minorenne, è tenuto a firmare, ad ogni sessione, l'apposito registro della Biblioteca che ne documenta il giorno, l'ora e la postazione di utilizzo.

Tutta la biblioteca è anche zona wi-fi, l'accesso a Internet è libero e gratuito per chi dispone di un pc portatile o di un altro dispositivo.

### **Consultazione di archivi documentari cartacei video e fotografici – fondo locale;**

In biblioteca, previo accordo con il personale, è possibile consultare un patrimonio di documenti, fotografie e video che riguardano il territorio, la storia, la vita della comunità locale.

### **Gestione del fondo librario documentario Riccardo Bertani**

La biblioteca gestisce il fondo librario documentario Riccardo Bertani che si trova a Campegine presso l'abitazione dello studioso: circa tremila volumi di argomento etnico-linguistico, inseriti nel catalogo provinciale, consultabili e disponibili per gli utenti che ne facciano motivata richiesta.

### **Promozione alla lettura**

La biblioteca organizza:

- a) attività didattiche riservate alle scuole di ogni ordine e grado, attraverso visite guidate, letture, percorsi tematici ed altre iniziative, ricorrendo al personale qualificato della biblioteca o ad esperti esterni;
- b) iniziative di promozione alla lettura per l'utenza libera: attività di gioco e di lettura per bambini e ragazzi dai 2 agli 11 anni con ricorrenza mensile durante l'anno scolastico.

### **Riproduzione fotostatica**

Il servizio di riproduzione in fotocopia e con scannerizzazione è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio o di ricerca e nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore, pagando i costi di riproduzione secondo le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

## **DIRITTI E DOVERI**

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

L'Amministrazione deve:

- a) finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, attrezzature, personale e risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- b) approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- a) garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni, ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione inter bibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- b) assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- a) rispettare le regole della biblioteca, le scadenze previste, pagare eventuali tariffe stabilite;

- b) rispettare il materiale documentario, le attrezzature e gli arredi senza arrecarvi alcun danno o mettere a rischio la loro integrità o conservazione;
- c) rispettare gli orari della biblioteca e le norme della corretta convivenza civile;
- d) essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

**Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti, i doveri di ciascun utente in diritti della comunità.**

## **TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE**

L'utente può:

- a) chiedere informazioni sui servizi in qualsiasi momento;
- b) dare opinioni sul servizio bibliotecario e offrire suggerimenti direttamente al personale della biblioteca o tramite posta elettronica: [biblioteca@comune.campegine.re.it](mailto:biblioteca@comune.campegine.re.it);
- c) può esporre reclami direttamente o inoltrarli con lettera firmata;

Il comportamento del personale è improntato al rispetto, alla cortesia, alla trasparenza e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

E' preciso impegno del personale:

- a) rispondere alle domande dell'utenza nel minor tempo possibile e dare informazioni sui servizi;
- b) rispondere alle domande poste in forma scritta in un tempo compreso tra 3 e 10 giorni lavorativi;
- c) reperire il materiale richiesto, se disponibile nel sistema bibliotecario territoriale, entro massimo 15 giorni;
- d) mantenere riservatezza in relazione ai dati personali degli utenti e alle loro richieste;
- e) dare informazioni sullo stato di evasione delle richieste in qualsiasi momento;
- f) allontanare dal servizio chi arrechi danni, disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi, il personale stesso.

## **MISURAZIONE E COMUNICAZIONE**

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca definisce alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

- a) Garanzia di continuità del servizio

La biblioteca si impegna a:

- contenere la chiusura entro un massimo di 15 giorni feriali all'anno, dandone comunicazione attraverso avvisi in sede o tramite il portale web;
- dare tempestiva comunicazione di chiusura in caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali o in caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili.

- b) Valorizzazione ed incremento del patrimonio librario

Nei limiti e nelle possibilità concesse dalle risorse approvate a bilancio, la biblioteca acquista materiale librario con le seguenti modalità:

- numero minimo annuale di nuove acquisizioni: 600 unità;
- tempo di catalogazione: max. 10 giorni tra acquisizione e disponibilità.

- c) Soddisfazione degli utenti:

- richieste (*desiderata*) nell'incremento del patrimonio librario, compatibilmente con le risorse disponibili a bilancio: 90 % di trattamento;
- proposte, suggerimenti e reclami: tempo di risposta max. 10 giorni dalla ricezione;

- d) Soddisfazione degli operatori:

- occasioni annuali di aggiornamento: 10 ore a testa

- coordinamento organizzativo: 25 riunioni del personale all'anno

COMUNE DI CAMPEGINE  
BIBLIOTECA "F. Crispi": via G. Amendola, 49/51  
Telefono: 0522/677906  
Posta elettronica: [biblioteca@comune.campegine.re.it](mailto:biblioteca@comune.campegine.re.it)  
[www.comune.campegine.re.it](http://www.comune.campegine.re.it)

La presente Carta dei Servizi entra in vigore a partire dalla data della sua approvazione.  
Gli articoli della presente potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite deliberazione di Giunta Comunale.  
Spetterà al Responsabile del servizio informare puntualmente gli utenti stessi delle modifiche apportate.