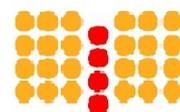




Biblioteca comunale
"G. Salvemini"



COMUNE DI
SCANDIANO



SERVIZI
BIBLIOTECARI
DELLA PROVINCIA
DI REGGIO EMILIA

CARTA DEI SERVIZI

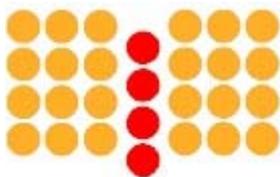
Biblioteca comunale
"Gaetano Salvemini"



BIBLIOTECA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'
NORMA UNI EN ISO 9001:2008 CERTIFICATO DA



Carta dei servizi



Biblioteca Comunale "Gaetano Salvemini"
Via Vittorio Veneto, 2/A
42019 Scandiano (RE)
Tel. 0522.764291/261 Fax 0522.764220
Email: biblioteca@comune.scandiano.re.it

La Biblioteca Comunale di Scandiano è certificata dal sistema di gestione qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

Orario di apertura

Orario Invernale

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9.00 – 13.00	15.00 – 19.00
Martedì	9.00 – 13.00	15.00 – 19.00
Mercoledì		15.00 – 19.00
Giovedì		15.00 – 19.00
Venerdì	9.00 - 19.00	orario continuato
Sabato	9.00 - 19.00	orario continuato

Orario Estivo

(luglio e agosto)

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	8.30 – 13.00	
Martedì	8.30 – 13.00	15.00 – 19.00
Mercoledì	8.30 – 13.00	
Giovedì	8.30 – 13.00	15.00 – 19.00
Venerdì	8.30 – 13.00	
Sabato	8.30 – 13.00	

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



La Biblioteca pubblica concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca pubblica è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione; essa ne sostiene infatti 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, liberamente e gratuitamente fruibile, e si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

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.

Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni.

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.

Continuità

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

Gli orari di apertura, le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Biblioteca osserva orari coordinati con altre strutture bibliotecarie del territorio.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

La Biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

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.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

Efficienza, efficacia ed economicità.

Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La cooperazione interBibliotecaria consente miglioramenti consistenti nel livello delle prestazioni fornite.

La misurazione, con verifica dei risultati, viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico mediante i consueti mezzi d'informazione dell'amministrazione Comunale. Standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono regolarmente monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze espresse.



Principi indicati nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA -International Federation of Library Associations and Institutions- e nel Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994)



Sede

La Biblioteca è agevolmente raggiungibile ed è facilmente riconoscibile. L'edificio non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. È stato realizzato un equilibrio tra spazi adibiti a magazzino, uffici e servizi al pubblico, ed altresì tra sale per lettura individuale (consultazione e studio) e per attività di gruppo.

L'esistenza di spazi esterni è un ulteriore fattore di qualità: dalla Biblioteca si accede a quattro cortili attrezzati per lo studio e la lettura all'aria aperta, oltre ad una zona specificamente allestita per i fumatori.



Risorse Umane: Personale

I bibliotecari operano in piena autonomia per quanto riguarda l'organizzazione tecnica del servizio, nel pieno rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali.

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.

La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca del Comune di Scandiano partecipa al sistema Bibliotecario della provincia di Reggio Emilia.

Attraverso una convenzione il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia, centro servizi del sistema Bibliotecario, i servizi di:

- 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



Indicatori e standard: il nostro impegno alla qualità

Fattori della qualità	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Continuità	Erogazione del servizio	Comunicazione di eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio non dovuti ad emergenze	Almeno 30 giorni prima
Accessibilità	Orari di apertura	Pubblicazione del calendario delle aperture Il calendario non subirà modifiche in corso di anno se non per situazioni di emergenza	Entro il 31 gennaio
Aggiornamento	Corsi di formazione del personale	Corsi di formazione partecipati rispetto a quelli pianificati	100%



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, per il quale occorre far richiesta al personale Bibliotecario, e quello antico, non prestabile e concesso in lettura su richiesta.

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 maggiorenni dovranno presentare, all'iscrizione, un documento di identità munito di fotografia e in corso di validità.

Per i minori è sufficiente la dichiarazione verbale dei dati, se espressi con completezza e chiarezza, assieme alla eventuale presentazione del codice fiscale. In caso contrario è necessaria la presenza di un adulto.

Gli iscritti ricevono una tessera personale RFID da esibire ogni qualvolta intendano usufruire del prestito. In caso di smarrimento della tessera è possibile richiederne un duplicato

dietro pagamento. La tariffa è stabilita annualmente dalla Giunta Comunale e verrà di volta in volta allegata alla Carta del Servizio. In caso di furto, dietro presentazione della denuncia il duplicato è gratuito.

Possono essere presi in prestito al massimo **6 libri** per volta, salvo richieste particolari per motivi di studio e/o ricerca. Il prestito dura **30 giorni** ed è rinnovabile (ad eccezione dei libri prenotati) una sola volta anche telefonicamente o via e-mail.



Le operazioni di prestito e/o restituzione possono essere effettuate rivolgendosi al personale della Biblioteca oppure utilizzando la **postazione di autoprestito** posta davanti al bancone principale e attiva durante gli orari di apertura.

Tale postazione è attiva solo per libri, CD, DVD e CD-ROM; per il prestito e/o restituzione di quotidiani, riviste e VHS occorre pertanto rivolgersi al personale.

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.

La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente (tramite SMS, e-mail o telefonicamente) entro 3 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro e non oltre 7 giorni prima della sua ricollocazione a scaffale.

Il primo sollecito dei prestiti scaduti sarà inviato dopo 20 giorni dalla scadenza, il secondo dopo 60 ed il terzo dopo 90 giorni. Il **ritardo** o la mancata riconsegna dei documenti dopo il terzo sollecito può comportare, a discrezione degli operatori, la sospensione del prestito fino alla restituzione del materiale.

La Biblioteca offre la possibilità di restituire i libri anche dopo l'orario di chiusura.

Allo scopo è stato installato un box per la restituzione 24h/24, posto all'ingresso della biblioteca.

Per evitare danni al materiale è assolutamente vietato inserire nel box riviste, CD e DVD.



Per gli **insegnanti** operanti nel distretto di Scandiano sono contemplate alcune particolari condizioni:

- durata del prestito: 90 giorni **esclusivamente per il materiale ad uso scolastico**
- gratuità del prestito di materiali audiovisivi **esclusivamente ad uso scolastico**
- numero di documenti in prestito, valutabile di volta in volta a seconda delle esigenze di lavoro

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla loro restituzione.

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.

Il materiale della fonoteca viene prestato con le seguenti modalità:

possono essere presi in prestito fino a 3 CD musicali per volta; il prestito ha una durata di 8 giorni ed è prorogabile per altri 8 giorni su richiesta dell'utente.

Il materiale della videoteca viene prestato con le seguenti modalità:

possono essere presi in prestito fino a 3 VHS e 3 DVD per un tempo massimo di 8 giorni, prorogabile per altri 8 giorni.

Tutti gli audiovisivi possono essere prenotati qualora fossero in prestito ad un altro utente; il rinnovo non è ammesso se il materiale è stato prenotato.

Il materiale audio e video è sottoposto ad una tariffazione annua che abilita l'utente al prestito di entrambe le tipologie di materiali. La tariffa per il servizio è stabilita annualmente dalla Giunta Comunale e verrà di volta in volta allegata alla Carta del Servizio.

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 il catalogo complessivo delle Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia e chiedere ai bibliotecari di far pervenire nella nostra sede locale il volume richiesto, previa verifica della disponibilità. Il corriere effettua consegne bisettimanali (ad

esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio).

L'utente sarà avvisato entro 3 giorni della disponibilità del documento richiesto.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti attraverso il prestito interbibliotecario è di norma di 8 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dalla Provincia di Reggio Emilia.

Servizio di prestito interbibliotecario nazionale

La Biblioteca offre ai propri utenti il servizio di prestito di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali, qualora le opere stesse non siano reperibili nel circuito provinciale.

Le richieste si presentano di persona o via email.

La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la rispedizione dell'opera sono gratuite. L'utente è tenuto però a rimborsare le spese previste dalla biblioteca prestante. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

I cataloghi

Nella Biblioteca di Scandiano il catalogo corrente è consultabile tramite 5 computer posti a disposizione del pubblico. Oltre al catalogo della Biblioteca è possibile consultare on-line il catalogo collettivo delle biblioteche provinciali ed il catalogo della Biblioteca Panizzi di Reggio Emilia.

Il catalogo computerizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto, classificazione, l'accesso per titolo, per editore, per anno e per luogo di edizione.

La Biblioteca mette a disposizione, accanto alle postazioni, brevi istruzioni sull'utilizzo del programma d'interrogazione.

Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale e chiederne l'aiuto.

Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

La Biblioteca gestisce 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 Scandiano dispone di una sezione così strutturata:

- 8 postazioni per il collegamento alla rete Internet e per

l'uso di LibreOffice

- 3 postazioni per i minorenni con limitata navigazione internet, uso di LibreOffice per ricerche scolastiche e giochi didattici
- Servizio WiFi
- Medialibrary

Postazioni internet adulti

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.

Per effettuare la connessione è necessario inserire la propria tessera nel lettore RFID e digitare la password fornita dal personale della biblioteca, modificabile dopo il primo accesso. Per accedere è pertanto obbligatorio essere muniti della propria tessera RFID.

L'utilizzo delle postazioni è gratuito per 60 minuti al giorno. Si può accedere al servizio fino ad un massimo di 3 volte al giorno, fermo restando il limite dei 60 minuti di connessione che si sommano nella giornata.

Le postazioni sono gestite da un apposito programma che permette di identificare l'utente e i percorsi di ricerca compiuti; per tale motivo la Biblioteca non può in alcun modo assicurare agli utenti la riservatezza durante la navigazione in rete.

Il programma gestisce anche il tempo massimo di connessione, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente.

I **minori** possono usare il servizio internet dal compimento dei 14 anni di età e previa autorizzazione di un genitore/tutore, il quale dovrà firmare in Biblioteca l'apposito modulo prendendo altresì visione delle **Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.**

Da tutte le postazioni è possibile stampare a pagamento documenti in bianco e nero; la tariffa per il servizio è stabilita annualmente dalla Giunta Comunale e di volta in volta verrà allegata alla Carta del Servizio.

Postazioni ragazzi

La Biblioteca ha adibito, nella sezione ragazzi, tre postazioni internet con ricerca guidata.

Gli utenti delle postazioni ragazzi accedono direttamente al PC senza doversi autenticare, poiché la navigazione è limitata esclusivamente ad alcune pagine web riguardanti giochi, enciclopedie e siti di divulgazione.

I percorsi di navigazione, elencati nella home page, sono

suddivisi per argomento e non vi è comunque possibilità di visitare pagine non contenute in tale elenco.

Servizio WiFi



Il WiFi (Wireless Fidelity) è un sistema che permette di accedere a Internet a banda larga tramite computer portatili, palmari e telefoni cellulari.

Promosso dal Comune Scandiano, il WiFi è attivabile da chiunque tramite SMS; il servizio è gratuito.

Il codice e la password sono legati al dispositivo prescelto con il quale si intende navigare.

E' importante sapere che il servizio WiFi a Scandiano non aggiunge ulteriori criteri di sicurezza a quelli predisposti dai siti visitati.

Medialibrary



Medialibrary 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, di circa 50.000 oggetti digitali: e-book, audiolibri, video, foto, quotidiani e riviste in 40 lingue diverse, banche dati, learning object e molto altro ancora.

Per iscriversi occorre inviare una e-mail all'indirizzo biblioteca@comune.scandiano.re.it indicando il proprio nome, cognome, numero di tessera della biblioteca e codice fiscale. In risposta si riceverà una mail con la password personale per effettuare il login.

Servizio di Riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti che ne abbiano necessità tramite l'acquisto di una scheda prepagata utilizzabile presso la fotocopiatrice posta all'interno del punto ristoro.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

Essa organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della Biblioteca stessa attraverso conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori, bollettini novità, vetrine tematiche, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ragionate ed altre iniziative editoriali.



Promozione alla lettura per ragazzi

La Biblioteca di Scandiano svolge un'intensa attività rivolta ai bambini e ragazzi. In particolare l'iniziativa denominata Stralunaria, che comprende l'allestimento di una mostra di tavole originali di qualificati illustratori di libri per l'infanzia e la programmazione di laboratori ed attività d'animazione, si rivolge alla fascia d'età compresa fra 4 ed 8 anni con incontri tenuti sia durante la frequenza scolastica sia nel tempo libero.

Altre proposte sono legate al progetto "Nati per leggere", promosso dalla Associazione Nazionale Biblioteche e dall'Associazione Culturale Pediatri, che trova sul territorio provinciale forte adesione.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi.

Progetti di promozione alla lettura, rivolti al secondo ciclo delle scuole primarie ed alle scuole secondarie inferiori, vengono realizzati durante tutto l'arco dell'anno scolastico, prevalentemente con lo scopo di far conoscere e valorizzare le raccolte documentarie ai ragazzi.



Il patrimonio librario moderno

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli per la sola consultazione in sede (enciclopedie, dizionari, fondi, repertori, libri di particolare valore), contrassegnati da un'etichetta con sigla **SC** (solo consultazione) o **SL** (storia locale).

Il patrimonio librario moderno è suddiviso in due sezioni principali:

- sezione adulti
- sezione ragazzi



La **sezione adulti** comprende:

- narrativa (romanzi e racconti), contrassegnata da un'etichetta con sigla **N** seguita dalle prime tre lettere del cognome dell'autore e suddivisa per generi;
- 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, contrassegnata da un'etichetta con sigla **RL** seguita dalla fascia d'età consigliata e dalle prime tre lettere del cognome dell'autore.;
- 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.

La storia locale

La Biblioteca di Scandiano raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. Essi sono esclusi dal prestito, per di garantirne una migliore conservazione, e sono esposti a scaffale aperto nella sezione di Storia Locale, contrassegnata da un'etichetta con sigla SL.

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 bibliotecario, che valuterà volta per volta le richieste specifiche.

Conservati nel magazzino della Biblioteca, e quindi esclusi dal prestito, sono presenti anche i fondi Boiardo, Spallanzani, Magati, Folloni, Medici, Operaio Scandianese, fototeca locale.

Per quanto riguarda codesti fondi, l'eventuale loro consultazione può avvenire solo all'interno della biblioteca previa richiesta scritta, tramite apposito modulo, al personale.

Il fondo antico

La Biblioteca di Scandiano possiede un fondo antico, identificato da un'etichetta con la sigla **FA**. La consultazione delle opere che lo compongono, di particolare delicatezza e valore, avviene previa richiesta scritta, tramite apposito modulo, al personale della biblioteca. Il prestito non è consentito.

L'emeroteca

In questa sezione si possono consultare quotidiani nazionali, locali e riviste a varia periodicità. E' consentito prelevare per la lettura un solo documento per volta.

È ammesso il prestito domiciliare dei numeri arretrati di tutti i periodici conservati (non più di 4 fascicoli per volta).

Il prestito ha la durata massima di 15 giorni, rinnovabili salvo prenotazione.

Lo scaffale multilingue

La Biblioteca di Scandiano dispone di una sezione di libri in lingua originale a scaffale aperto, fruibile negli stessi orari e con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico. Sono presenti testi nelle seguenti lingue: inglese (sigla **NI**), francese (sigla **NF**), tedesco (sigla **NT**), spagnolo (sigla **NS**), russo (**NSL**), portoghese (sigla **NP**).

La fonoteca

Nella Biblioteca di Scandiano è presente una sezione interamente dedicata ai CD musicali, le cui modalità di prestito

sono indicate a pag. 10 della Carta del Servizio.

La biblioteca dispone di due lettori cd portatili liberamente fruibili dagli utenti.

La fonoteca è suddivisa nelle seguenti sezioni:

- Musica Rock (**MR**)
- Musica Leggera (**ML**)
- World Music (**WM**)
- Musica Blues (**MB**)
- Musica Jazz (**MJ**)
- Colonne sonore (**MF**)
- Musica Classica (**MC**)
- Musica Lirica (**MO**)

La videoteca

Nella Biblioteca di Scandiano è presente una Videoteca presso cui sono conservati DVD e VHS.

E' disponibile una postazione per la sola visione tramite cuffie di VHS e DVD.

Per le modalità di prestito si veda a pag.10.

La videoteca è suddivisa in una sezione per adulti ed una per ragazzi.

I film per adulti sono contrassegnati dall'etichetta **CINEMA**, i film per ragazzi dall'etichetta **R. CINEMA** ed i cartoni animati dall'etichetta **CARTONI**.

Tutti i video sono esposti in ordine di titolo (prime 3 lettere).

Salvaguardia del patrimonio

La Biblioteca attua la salvaguardia del patrimonio bibliografico attraverso varie forme, fedeli agli standard degli Istituti di riferimento (IFLA e AIB) per il controllo delle condizioni ambientali (luce, temperatura, umidità) e quindi con scelte che garantiscano l'idoneità degli ambienti alla conservazione.

Le collezioni sono sottoposte a spolverature programmate; su ciascun libro viene inoltre applicata apposita pellicola adesiva autopulente;

l'idoneità e integrità delle scaffalature sono periodicamente verificate per valutare l'eventuale sostituzione di elementi inidonei o deteriorati;

è periodicamente effettuata la revisione degli impianti di condizionamento, allarme, sorveglianza e antincendio;

alla manutenzione ordinaria si può affiancare, se necessaria, anche una manutenzione straordinaria.



Indicatori e standard: il nostro impegno alla qualità

Fattori della qualità	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Completezza del servizio	Acquisizione di materiale	Tempo tra l'arrivo di un documento ed il suo inserimento a catalogo	Max 15 giorni
Puntualità del servizio	Iscrizione	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 10 minuti
	Prestito	Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Immediatamente Max 5 minuti se il libro è collocato a magazzino
	Prestito interbibliotecario provinciale	Intervallo d'attesa tra la richiesta e la consegna del libro	Max 8 giorni
	Prestito interbibliotecario nazionale	Intervallo d'attesa tra la richiesta e la consegna del libro	Max 2 settimane
	Acquisto di opere proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Max 30 giorni
			Percentuale di accoglimento
Promozione		N° di visite delle scolaresche nell'anno scolastico	Almeno 60 classi ogni anno scolastico



La valutazione del servizio da parte dei cittadini

La Biblioteca effettua periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità del servizio fornito.

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e costituiscono una risorsa essenziale al fine di impostare eventuali piani di miglioramento.

Suggerimenti

Gli utenti possono presentare, utilizzando un'apposita modulistica, proposte per acquisti bibliografici cui verrà data risposta entro 30 giorni.

Gli utenti, singoli o in forma associata, possono presentare suggerimenti in ordine all'organizzazione 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 fax o 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.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile. Contemporaneamente saranno avviate le procedure

per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione, al Difensore Civico o all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

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 (ritardi nella restituzione dei documenti) e gli arredi 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.

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 o utilizzati all'interno di progetti speciali di promozione alla lettura promossi dalla Biblioteca (es. mercatino di libri usati, Bookcrossing, scaffale del libero scambio, ecc...).

Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

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 un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento;

Il personale deve:

- garantire 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

- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

I doveri dell'Amministrazione diventano i diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari si tramutano in diritti degli utenti e i doveri degli utenti in diritti della comunità intera.



Indicatori e standard: il nostro impegno alla qualità

Fattori della qualità	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Monitoraggio	Strumenti di indagine	Questionario di soddisfazione	Almeno uno ogni 2 anni
Comunicazione	Comunicazioni ai Cittadini inerenti le attività della Biblioteca	Pubblicazione di articoli sul periodico del Comune di Scandiano.	Almeno 2 all'anno
	Gestione dei reclami	Numero reclami pervenuti/utenti iscritti	1%
		Intervallo di attesa tra la compilazione del reclamo e la risposta all'utente	Max 1 settimana



L'attenzione alla qualità dei servizi e la conseguente soddisfazione degli utenti costituiscono un obiettivo primario per i Servizi Bibliotecari della Provincia di Reggio Emilia.

La qualità della Biblioteca si basa su diversi fattori: essa deve essere facilmente raggiungibile, avere spazi per leggere, studiare e consultare documenti, contemplare orari di apertura adeguati alle diverse esigenze degli utenti e possedere un patrimonio ricco ed aggiornato.

Per analizzare questi fattori sono stati identificati alcuni indicatori significativi dei servizi erogati; i dati statistici sono raccolti annualmente dall'IBC della Regione Emilia-Romagna tramite SIBIB (Sistema Informativo Biblioteche di Enti Locali dell'Emilia-Romagna) e da qui, previa elaborazione, inviati alla Provincia per la pubblicazione sul sito del Sistema bibliotecario (<http://biblioteche.provincia.re.it>), dove sono reperibili anche informazioni dettagliate sulle modalità di misurazione, sulle statistiche e sui principali indicatori di funzionalità delle biblioteche reggiane, oltre ad un confronto con i dati degli anni precedenti.

La presente Carta del Servizio di Biblioteca del Comune di Scandiano è accompagnata da:

- 1 scheda delle risorse della biblioteca di Scandiano al 31/12/2011;
- 1 scheda mobile delle tariffe annualmente revisionate dalla Giunta Comunale.

Risorse della Biblioteca al 31/12/2011



Servizio Bibliotecario del Comune di Scandiano

Risorse	Parametri	Valori 2011
Sede	Superficie al pubblico	Mq. 1.000
	Posti a sedere interni	N. 142
	Posti a sedere cortili esterni	N. 48
	Apertura settimanale media	42,44 ore
Opportunità e servizi	Accessi catalogo informatizzato	5
	Accessi a internet	8
	Postazioni per minorenni	3
	Fotocopiatrice	1

INFORMAZIONI UTILI



In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più comuni che vengono poste alla Biblioteca.

Cosa devo fare per iscrivermi alla Biblioteca? Puoi iscriverti di persona, presentando un documento di identità valido o codice fiscale. Ti verrà consegnata gratuitamente la tessera della Biblioteca; se invece possiedi già la tessera di una delle biblioteche della provincia di Reggio Emilia puoi utilizzarla in tutte le altre biblioteche del sistema.

Quante opere posso avere in prestito? Puoi avere in prestito fino a 6 libri o audiolibri e 4 periodici (non correnti), 3 CD, 3 DVD e 3 videocassette per volta.

Quanto dura il prestito? La durata del prestito è di 30 giorni per i libri, 15 giorni per i periodici e di 8 giorni per le opere multimediali e può essere prorogata per altri 30/8 giorni, se l'opera non è stata prenotata da un altro utente.

E se non restituisco un libro entro la data di scadenza? Un ritardo lieve non comporta alcuna sanzione, ma se il ritardo è consistente la Biblioteca spedisce ad intervalli di tempo regolari, per posta o via SMS, tre solleciti per la restituzione del libro.

Cosa devo fare se perdo un libro? Se perdi o danneggi, anche parzialmente, un libro dovrai acquistarne una nuova copia oppure, se questo non fosse possibile, un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.

Cosa devo fare se perdo la tessera? Devi richiedere in Biblioteca il duplicato al costo di 3,00 euro. In caso di furto, dietro presentazione della denuncia il duplicato è gratuito.

Posso rinnovare un prestito? Sì, puoi prolungare il prestito di un libro per altri 30 giorni e di un'opera multimediale di altri 8, a condizione che un altro utente non l'abbia nel frattempo prenotata. La proroga deve essere richiesta almeno un giorno prima della scadenza, anche telefonicamente oppure via e-mail.

Posso prenotare un documento in prestito? Sì, puoi prenotare un libro in prestito di persona, rivolgendoti al personale della biblioteca, oppure telefonicamente o via e-mail; al suo rientro verrai avvisato telefonicamente ed esso resterà a tua disposizione per 7 giorni a partire dall'avviso.

Cosa devo fare per avere in prestito un libro da un'altra biblioteca? È possibile richiedere ad altre biblioteche i libri che non possediamo. Il servizio è gratuito se svolto all'interno del sistema bibliotecario provinciale; se invece la richiesta viene fatta fuori provincia il rimborso spese è variabile.

Cosa devo fare per navigare in Internet? Devi iscriverti ai Servizi informatici, compilando l'apposito modulo e devi prendere visione del Disciplinare d'uso per i servizi multimediali; è necessario essere iscritti al prestito. Se sei minorenne e hai compiuto 14 anni il modulo di iscrizione deve essere firmato da un genitore che avrà anche preso visione delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.

Per quanto tempo posso navigare? La navigazione è gratuita ed è ammessa per non più di un'ora al giorno.

Posso usare la posta elettronica? Sì, puoi leggere ed inviare posta elettronica presso fornitori di free e-mail.

Posso fare fotocopie? Nello spazio ristoro c'è una fotocopiatrice a disposizione degli utenti, che possono acquistare le

relative tessere necessarie al funzionamento presso lo sportello del prestito.

Come devo fare per sapere dal catalogo se un libro è già in prestito?

Nella scheda del libro ricercato c'è un pulsante chiamato Disponibilità F4: cliccando si può sapere in tempo reale la disponibilità del libro nonché la sua collocazione; se il libro è in prestito è anche possibile prenotarlo autonomamente.

Come devo fare per sapere quali sono gli acquisti più recenti della Biblioteca?

Si può consultare il sito della biblioteca nella sezione "Ultimi acquisti" oppure l'apposito catalogo delle novità posto sul bancone del prestito.

Come devo fare per proporre l'acquisto di un libro, di un cd o l'abbonamento ad un periodico?

Se si è iscritti alle Biblioteche comunali si può compilare il modulo disponibile presso gli sportelli del prestito oppure compilare il modulo elettronico. Ogni proposta viene valutata in base alle disponibilità finanziarie ed alla coerenza con la collezione e gli scopi della Biblioteca.