



COMUNE DI GUALTIERI

BIBLIOTECA COMUNALE "WALTER BONASSI"

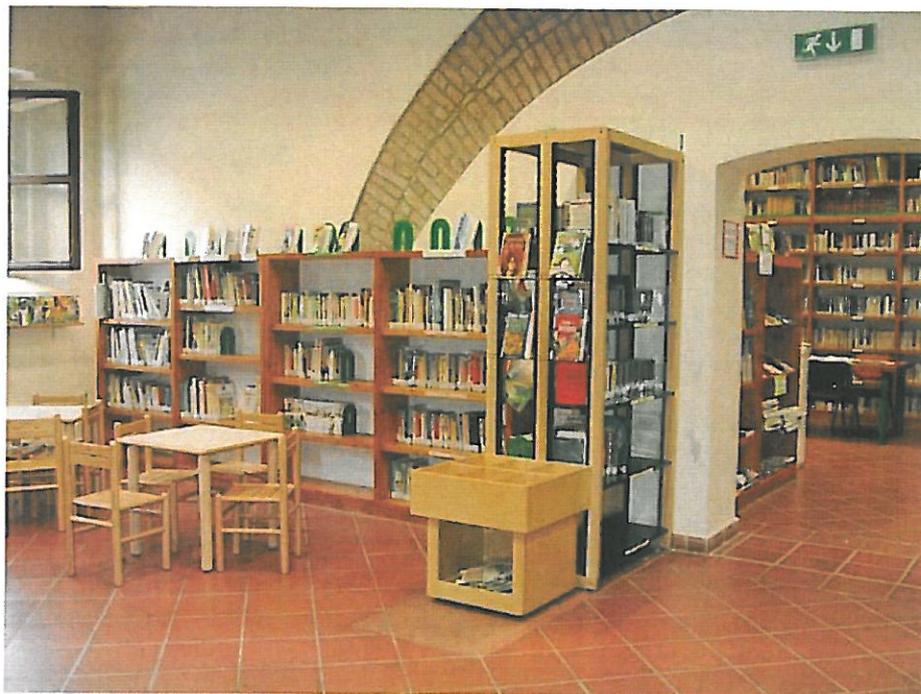
CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca Comunale "Walter Bonassi"
Piazza IV Novembre, 25 - Palazzo Bentivoglio
42044 Gualtieri (RE)

Tel. 0522/221851

Fax (Municipio) 0522/828444

Email: biblioteca@comune.gualtieri.re.it



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

ORARIO DI APERTURA

Orario **Invernale** (da metà settembre a metà giugno)

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì		15.00-18.30
Mercoledì	9.00-12.00	15.00-18.30
Giovedì		15.00-18.30
Venerdì	9.00-12.00	
Sabato	9.00-12.30	

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **20**

In tali giorni l'uso delle postazioni informatiche è garantito dalle ore 9,00 alle 12,30 il sabato mattina e dalle ore 15,00 alle 18,15 tutti gli altri giorni.

Nelle mattine di mercoledì e venerdì la Biblioteca accoglie, previa prenotazione, i bambini delle Scuole d'Infanzia locali e gli studenti delle locali Scuola Primaria e Scuola Secondaria di Primo Grado.

Orario **Estivo*** (da metà giugno a metà settembre)

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì		
Martedì	9.00-12.30	15.30-19.00
Mercoledì	9.00-12.30	
Giovedì		15.30-19.00
Venerdì	9.00-12.30	
Sabato	9.00-12.30	

Ore settimanali di apertura al pubblico n. **21**

In tali giorni l'uso delle postazioni informatiche è garantito nelle giornate di mercoledì, venerdì, sabato mattina dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,45 il pomeriggio.

*Eventuali variazioni all'orario estivo (compresi i giorni di chiusura nel mese di agosto) vengono definite e comunicate in corso d'anno.

COS'È E PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della Biblioteca Comunale descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte.

LA MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca "Walter Bonassi" è un servizio del Comune di Gualtieri gestito in forma diretta per rispondere ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per sostenere il diritto allo studio, percorsi di formazione permanente, esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero.

Come servizio pubblico di base, volto ad assicurare a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, la biblioteca si rivolge alla totalità degli utenti reali e potenziali. Essa persegue un carattere generalista nel rivolgersi a pubblici differenziati (per età, cultura, nazionalità), nel dare risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA

La **biblioteca pubblica** garantisce il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alle informazioni, ai documenti, alla cultura, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. È un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene 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

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 e delle letture preferite.

Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività, imparzialità, equità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente 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. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società e della fruizione dei prodotti culturali e delle informazioni. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La pluralità dei servizi culturali del Comune di Gualtieri e della Provincia di Reggio Emilia sono una ricchezza, al cui uso gli utenti devono essere orientati.

La biblioteca pubblica orienta gli utenti all'uso e alla conoscenza di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, 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.

L'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica si avvale dell'autocertificazione degli utenti, previo accertamento dell'identità personale.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri 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.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati, al fine di adeguare alle esigenze degli utenti la quantità e la qualità dei servizi offerti.

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La Biblioteca Comunale di Gualtieri ha sede nel Palazzo Bentivoglio, di origine tardo cinquecentesca, facilmente riconoscibile e raggiungibile. Nelle immediate vicinanze vi sono numerosi spazi adibiti a parcheggio pubblico, alcuni riservati ai disabili. Il Palazzo ospita anche il Museo documentario e centro Studi Antonio Ligabue, la Donazione Tirelli e alcune sale ad uso civico.

Aperta nel 1984, è stata intitolata al bibliotecario fondatore Walter Bonassi nel 2006. Nel corso del tempo ha ampliato i propri spazi: oggi è composta da due sale comunicanti aperte al pubblico e da due uffici adibiti a magazzino.

Nella prima sala si trova il banco informazioni e prestito, punto di prima accoglienza e orientamento; la **sezione adulti**, l'**emeroteca** adulti con riviste e quotidiani.

Nella seconda sala si trova la **sezione ragazzi** e **sezione prime letture** (prescolare 0-6 anni), l'**area informatica** per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo della Biblioteca e del Sistema Bibliotecario Reggiano.

Risorse Umane: Personale

Il bibliotecario opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali, nell'organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse fornite dall'Amministrazione.

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.

Il servizio può avvalersi della collaborazione dei volontari del Servizio Civile Nazionale.

La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca del Comune di Gualtieri partecipa al sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia. Attraverso una convenzione il Comune riceve dalla Provincia di Reggio Emilia i servizi di:

- 1 – catalogazione centralizzata
- 2 – prestito interbibliotecario
- 3 – assistenza informatica sul software di gestione "Zetesis"
- 4 – aggiornamento del catalogo unico provinciale
- 5 – Cercalibri, servizio d'assistenza a ricerche bibliografiche
- 6 – Deposito Unico Provinciale (DUP)
- 7 – Medialibrary online: piattaforma di prestito digitale

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

I servizi erogati dalla Biblioteca sono articolati in:

- Servizio di prestito e prestito interbibliotecario
- Servizi di informazione bibliografica e documentaria
- Servizi telematici e multimediali
- Servizi di lettura e consultazione in sede
- Servizi di riproduzione dei documenti
- Promozione alla lettura e visite guidate

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, non accessibile al pubblico, per il quale occorre fare richiesta al personale Bibliotecario.

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 ed il codice fiscale. Per l'iscrizione dei minori che non hanno ancora compiuto 18 anni è necessaria l'autorizzazione verbale o scritta di un genitore o di chi ne fa le veci, anche attraverso la compilazione di apposito modulo.

Tessera personale

Gli iscritti ricevono gratuitamente una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano usufruire del prestito e del servizio di navigazione in Internet.

In caso di smarrimento della tessera è possibile richiederne un duplicato dietro pagamento.

In caso di furto, dietro presentazione della denuncia, il duplicato è gratuito.

La tessera ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, per facilitare le comunicazioni della biblioteca e per partecipare all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio. È cura dell'utente conservare la tessera correttamente.

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le transazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali.

Prestito

Possono essere presi in prestito al massimo **10 documenti** per volta così suddivisi (salvo richieste particolari per motivi di studio e/o ricerca):

n. 4 volumi (inclusi kit multimediali)

n. 2 riviste

n. 2 DVD (per sezione ragazzi)

n. 2 volumi provenienti dal prestito interbibliotecario provinciale

Il prestito dura **30 giorni per i libri, 15 giorni per riviste e DVD** ed è rinnovabile (ad eccezione dei libri prenotati) una sola volta, anche telefonicamente o via e-mail.

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, di persona, al telefono o via posta elettronica.

La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente 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 **ritardo** o la mancata riconsegna dei documenti può comportare, a discrezione degli operatori, la sospensione del prestito fino alla restituzione del materiale.

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.

Servizio di prestito interbibliotecario provinciale

La Biblioteca fornisce gratuitamente un servizio di prestito interbibliotecario provinciale ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito, qualora l'opera richiesta dall'utente non sia disponibile nel proprio catalogo.

È possibile consultare in Biblioteca oppure da qualsiasi accesso ad Internet, il catalogo complessivo delle Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia (OPAC) e chiedere ai bibliotecari di far pervenire nella nostra sede locale il volume richiesto, previa verifica della disponibilità.

La richiesta può essere fatta di persona, tramite apposito modulo disponibile in biblioteca o tramite e-mail.

Il corriere effettua consegne settimanali (ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio).

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti attraverso il prestito interbibliotecario è di norma di 10 giorni, salvo modifiche organizzative predisposte dalla Provincia di Reggio Emilia.

La Biblioteca si impegna ad avvisare l'utente telefonicamente entro 2 giorni dall'arrivo del documento, che dovrà essere ritirato entro e non oltre 7 giorni pena la restituzione alla Biblioteca di provenienza.

I cataloghi

Nella Biblioteca di Gualtieri il catalogo corrente è consultabile tramite 5 computer posti a disposizione del pubblico (di cui 1 postazione in piedi riservata alla consultazione dei cataloghi online). Oltre al catalogo della Biblioteca è possibile consultare online il catalogo collettivo delle Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, disponibile al seguente indirizzo: <http://biblioteche.provincia.re.it>. accessibile anche dal sito del Comune di Gualtieri <http://www.comune.gualtieri.re.it> > Il Comune > La Biblioteca.

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 e la prenotazione dell'opera. È altresì dotato di una Guida per l'utente (cliccare su "Aiuto").

Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale della Biblioteca 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 Gualtieri mette a disposizione degli utenti una sezione informatica così strutturata:

- 4 postazioni per il collegamento alla rete Internet, di cui 2 postazioni con l'uso di programmi di videoscrittura e di cui 1 postazione riservata agli adulti e/o ad accessi di massimo 15 minuti.
- 1 postazione dedicata all'accesso al catalogo locale e al catalogo collettivo delle Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia.

Navigazione Internet

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. Si vedano le **Norme per l'utilizzo al pubblico di Internet in Biblioteca** in allegato.

L'utilizzo delle postazioni è gratuito e consentito per 1 ora al giorno, massimo 2 ore alla settimana.

Per l'uso di internet i **minori** devono essere preventivamente autorizzati dai genitori (o di chi ne fa le veci) tramite la compilazione di un apposito modulo che dovrà essere firmato e riconsegnato al personale della Biblioteca e la presa in visione delle **Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori e ad uso dei minori** in allegato.

Da tutte le postazioni è possibile stampare a pagamento documenti in bianco e nero; la tariffa per il servizio stampa da computer è allegata alla Carta dei Servizi.

E' inoltre possibile utilizzare supporti removibili (chiavette USB) per l'apertura e il salvataggio di dati (ad es. documenti di testo, fogli di calcolo, PDF, ecc.). Non sono consentiti l'apertura e il salvataggio di file eseguibili o file contenenti materiale protetto da diritto d'autore.

Medialibrary online

E' un servizio online gratuito per tutti gli utenti delle biblioteche della Provincia di Reggio Emilia per leggere quotidiani dal mondo, e-book, ascoltare musica, guardare film in tante lingue, consultare banche dati e portali.

MediaLibraryOnline, è la prima piattaforma di prestito digitale per biblioteche pubbliche: al suo interno si può accedere gratuitamente – mediante la tessera personale del servizio bibliotecario – a oltre 50mila contenuti, tra e-book, video, film, foto, documentari, quotidiani di 89 paesi in 40 lingue, community e social network.

Ogni utente del Servizio bibliotecario provinciale può accedere a tutte le risorse messe a disposizione da MediaLibrary 24 ore su 24 da qualsiasi postazione informatica (dunque anche da casa propria), semplicemente utilizzando il proprio codice fiscale e una password che sarà fornita successivamente all'iscrizione (da effettuarsi presso una qualunque biblioteca pubblica della Provincia) e comunicata tramite posta elettronica.

Per iscriversi al servizio è necessario fare richiesta al banco prestiti, presentando la tessera della Biblioteca, il codice fiscale e un indirizzo di posta elettronica.

La piattaforma è attualmente disponibile al sito <http://re.medialibrary.it>

Servizio di Riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti che ne abbiano necessità, per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente, facendone richiesta al personale della Biblioteca, che si occuperà della fotocopatura personalmente, compatibilmente con le esigenze di servizio, dando una risposta immediata o al massimo entro 3 giorni dalla richiesta.

È possibile riprodurre esclusivamente il materiale posseduto dalla Biblioteca o quello ricevuto tramite il prestito interbibliotecario, nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento alle legge n. 248/2000, che all'art. 2 prevede: *" è consentita nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico la riproduzione per uso personale di opere dell'ingegno effettuata mediante fotocopia"*.

Le tariffe per il servizio sono allegate alla Carta dei Servizi.

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, scaffali tematici, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ragionate ed altre iniziative editoriali.

Promozione alla lettura per ragazzi

La Biblioteca di Gualtieri svolge attività di promozione alla lettura rivolta ai bambini e ai ragazzi.

In particolare la Biblioteca collabora con le scuole del territorio di ogni ordine e grado alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi, promuovendo visite guidate, letture in biblioteca e l'accesso al prestito mensile per tutte le classi, previa prenotazione.

IL PATRIMONIO DOCUMENTARIO

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario Comunale è costituito da: materiale librario moderno, periodici, audiovisivi (VHS e DVD), documenti in formato elettronico.

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito tranne quelli per la sola consultazione in sede (enciclopedie, dizionari, repertori, libri di particolare valore, libri della sezione di storia locale), 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;
- 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 **PLR** (Scaffale Prime letture – fascia d'età 0-6 anni) oppure sigla **NR** seguita dalla fascia d'età consigliata o da una lettera corrispondente al genere e dalle prime tre lettere del titolo così articolata:
NR 6/8 anni – NR 9/11anni – NR 12/14 anni – NR N (narrativa natura) – NR R (narrativa rosa) – NR G (narrativa gialli) NR C (narrativa comica) – NR A (narrativa avventura) – NR CLASSICI (classici della letteratura per ragazzi) – NR F (narrativa fantasy) – NR DVD (cartoni animati per bambini fascia 0-6).
- 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 o da parola estesa ad indicare l'argomento trattato.

La storia locale

La Biblioteca di Gualtieri raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. In particolare è presente una sezione di pubblicazioni, cataloghi e materiali multimediali inerenti il pittore Antonio Ligabue, di particolare valore documentario.

Essi sono esclusi dal prestito, per garantirne una migliore conservazione, e sono esposti a scaffale aperto nello scaffale di Storia Locale, contrassegnata da un'etichetta con sigla **SL**.

I volumi della sezione di storia locale sono contrassegnati dalle seguenti etichette:

- **SL GUALTIERI - SL SV** (pubblicazione sulla storia di Gualtieri e della frazione di Santa Vittoria e sulle mostre e convegni ivi organizzati)
- **SL LIGABUE** (pubblicazioni e cataloghi sul pittore Antonio Ligabue).
- **SL PO – SL BONIFICHE** (Storia e pubblicazioni sul fiume Po e sulla storia delle Bonifiche).

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.

L'emeroteca

In questa sezione si possono consultare quotidiani nazionali, locali e riviste a periodicità mensile.

È ammesso il prestito domiciliare, esclusi i numeri correnti, di tutti i periodici conservati (non più di 2 fascicoli per volta), esclusi i quotidiani.

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

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

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 nel sito web del Comune di Gualtieri e sul periodico di informazione comunale "Voci di Piazza", essi 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 60 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.

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 per scopi benefici, utilizzati all'interno di progetti speciali di promozione alla lettura promossi dalla Biblioteca (es. mercatino di libri usati) oppure mandati al macero. 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 gli 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.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal

È a disposizione degli utenti in biblioteca e consultabile online dal sito del Comune di Gualtieri:
<http://www.comune.gualtieri.re.it>

oppure dal sito web della Biblioteca accessibile dal sito del Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, al seguente indirizzo: <http://biblioteche.provincia.re.it> >Biblioteche>Biblioteca Comunale di Gualtieri.

APPENDICI

Tariffe per stampa e riproduzione

Tabella: Indicatori di qualità della Biblioteca

Norme per navigare in Internet

Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori

Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei minori

Vademecum per gli utenti della biblioteca

NORME PER L'UTILIZZO AL PUBBLICO DI INTERNET PRESSO LA BIBLIOTECA COMUNALE DI GUALTIERI

NAVIGARE IN INTERNET IN BIBLIOTECA

La Biblioteca di Gualtieri riconosce l'importanza di Internet per il soddisfacimento delle esigenze informative, culturali e di ricerca dei propri utenti.

L'accesso alle postazioni pubbliche di navigazione in Internet è libero e gratuito, ma è condizionato dall'accettazione delle regole contenute nel presente atto normativo.

Per accedere alle postazioni è necessario presentarsi - muniti di un documento d'identità valido - presso il banco prestiti della Biblioteca ed iscriversi attraverso la compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo (Allegato A). Per effettuare la connessione è necessario presentarsi con la tessera della biblioteca al banco prestiti per l'assegnazione della postazione.

Per chi è già in possesso della tessera della Biblioteca si richiede comunque la compilazione del modulo ad integrazione ed eventuale aggiornamento dei dati e per formale accettazione delle regole di navigazione.

Gli utenti minori di 18 anni possono accedere al servizio solo se assistiti da un adulto o previa sottoscrizione – in presenza di un addetto di Biblioteca - da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo (Allegato B). Con tale autorizzazione i genitori sollevano la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di minori. Si raccomanda la presa in visione delle ***"Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori"***.

Per effettuare la connessione è necessario presentarsi con la tessera della biblioteca al banco prestiti per l'assegnazione della postazione.

Ogni utente è responsabile dell'uso della postazione che gli viene assegnata; ogni ulteriore utente che intende utilizzare la medesima postazione deve essere autorizzato dal personale della Biblioteca.

Al fine di ottimizzare l'utilizzo delle postazioni pubbliche è raccomandata la prenotazione telefonica durante gli orari di apertura della Biblioteca. La prenotazione decade automaticamente in caso di ritardo superiore ai 15 minuti sull'orario prenotato e la postazione può, in questo caso, essere assegnata a chi ne faccia richiesta al momento.

Ciascun utente può utilizzare le postazioni e prenotare fino ad 1 ora al giorno, massimo 2 ore nella settimana.

Su motivata richiesta, a discrezione del personale, potrà essere concesso l'uso per un tempo maggiore.

Norme di comportamento

Da una postazione pubblica è possibile:

- ✓ navigare liberamente in internet, visitando i siti di proprio interesse;
- ✓ spedire e ricevere messaggi di posta elettronica, collegandosi ai siti che offrono il servizio di e-mail gratuita;
- ✓ stampare pagine in bianco e nero formato A4

Tutti gli altri servizi si intendono esclusi.

Ad ogni singolo utente del servizio Internet viene richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso improprio di Internet, per la violazione di accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso. E' inoltre vietato svolgere operazioni che compromettano la regolare operatività della rete o alterare, rimuovere, danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

Assistenza del personale

Il servizio di navigazione in internet è rivolto ad utenti che siano in possesso dei rudimenti base per la consultazione internet. Il personale è comunque a disposizione, compatibilmente con le altre esigenze di servizio, per l'avvio del software di collegamento e per offrire informazioni e spiegazioni di carattere generale. Non potrà essere a disposizione per effettuare ricerche complesse.

Il personale della Biblioteca può intervenire e sospendere il collegamento in qualsiasi momento, a proprio insindacabile giudizio, nel caso l'utente svolga ricerche su siti e visioni ritenuti indecenti ed incompatibili ad un luogo di pubblico servizio.

Sanzioni

L'uso improprio del servizio e la violazione delle norme incluse nel presente regolamento autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata e a sospendere o a escludere l'utente dall'accesso al servizio. Per eventuali danni alle attrezzature, sarà imputato il rimborso dei danni subiti dall'amministrazione ed attestati da nota del responsabile accompagnata da preventivo del servizio tecnico comunale competente; infatti l'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

ALLEGATO A

MODULO DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET

Preso visione delle norme per l'utilizzo del servizio Internet della Biblioteca Comunale "Walter Bonassi" di Gualtieri,

Io sottoscritto/a _____ nato/a _____
_____, il _____ residente a _____
in via _____ e domiciliato a _____ in via _____

(telefono _____), tessera n. _____ (se già iscritto/a al servizio di prestito),
indirizzo e-mail _____ documento n° _____ () Carta d'identità
() Passaporto () Patente di guida () Permesso di soggiorno ()

accetto di rispettarne le regole e, in particolare, mi impegno a:

- 1) non alterare i dati presenti in Internet e a non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware dei computer della Biblioteca;
- 2) osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode e alla privacy e ogni altra disposizione di legge;
- 3) farmi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento della rete;
- 4) utilizzare la posta elettronica secondo quanto disposto dalle citate "Norme per l'utilizzo del servizio Internet" e ad assumere la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi;
- 5) riconoscere che la Biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;
- 6) sollevare l'Amministrazione o Ente proprietario della Biblioteca e, per essi, il funzionario incaricato, da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della Biblioteca;
- 7) assumere in generale ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in biblioteca;
- 8) riconoscere che il non rispetto del Regolamento comporterà l'applicazione di sanzioni nei miei confronti.

Il/la sottoscritto/a acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2003 (Informativa a tutela della privacy) conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali.

data _____

firma _____

Allegato B

AUTORIZZAZIONE PER L'ISCRIZIONE DEL MINORE AL SERVIZIO INTERNET

(l'autorizzazione va firmata dal genitore alla presenza del personale della Biblioteca)

In qualità di genitore, o di chi ne fa le veci del minore:

io sottoscritto _____

nato a _____

residente a _____

in via _____

e/o domiciliato a _____

in via _____

tel: _____

e-mail _____

documento n°

() Carta d'identità

() Passaporto

() Patente di guida

() Permesso di soggiorno

presa visione delle "Norme per l'utilizzo di Internet in Biblioteca" e delle "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori" consapevole di essere responsabile dell'uso che egli farà di Internet, autorizzo mio figlio/a ad usufruire del servizio di Internet presso la Biblioteca Comunale "Walter Bonassi" di Gualtieri

data _____

firma _____

TARIFE PER STAMPE E RIPRODUZIONI

Stampe documenti da Internet b/n	Singolo foglio formato a/4	€ 0,20
Fotocopia b/n	Singolo foglio formato a/4	€ 0,20
Fotocopia b/n	Singolo foglio formato a/3	€ 0,30
Duplicato tessera biblioteca	1 tessera + bustina protettiva	€ 3,00
Servizi di prestito e prestito interbibliotecario		gratuito
Accesso ad Internet		gratuito
Accesso a Medialibrary online		gratuito

VADEMECUM PER GLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA

RECAPITI: Telefono 0522/221851
E-mail: biblioteca@comune.gualtieri.re.it

Cosa devo fare per iscrivermi alla biblioteca?	Devi presentarti al banco prestiti della Biblioteca dove il personale ti chiederà i dati necessari all'iscrizione. Puoi iscriverti di persona, presentando un documento d'identità e il codice fiscale. Ti verrà consegnata gratuitamente la tessera della Biblioteca.
La tessera ha una scadenza?	La tessera della Biblioteca non scade, salvo sospensioni decise dal personale o rinuncia da parte dell'utente, perciò è importante non perdere la tessera.
Cosa devo fare se ho perso la tessera?	Devi comunicarlo al personale della Biblioteca che può ristamparla. Il duplicato costa 3,00 euro.
Quante opere posso avere in prestito?	Puoi avere in prestito 4 libri, 2 riviste, 2 DVD, 2 libri da prestito interbibliotecario per volta.
Quanto dura il prestito?	La durata del prestito è di 30 giorni per i libri, 15 giorni per riviste e DVD. Il prestito si può prorogare per altri 30 giorni o 15 giorni se l'opera non è stata prenotata da un altro utente, avvisando la Biblioteca di persona, al telefono, via e-mail entro la data di scadenza.
E se non restituisco il libro entro la data di scadenza?	Il ritardo o la mancata riconsegna del libro può comportare la sospensione del prestito fino alla restituzione. Periodicamente la Biblioteca spedisce solleciti via posta.
Posso prenotare un libro?	Sì, puoi prenotare un libro in prestito, di persona, al telefono o via e-mail. Puoi anche prenotare un libro con il catalogo della biblioteca.
Cosa devo fare se perdo un libro?	Se perdi, o danneggi anche parzialmente un libro, dovrai acquistarne una copia nuova o equivalente, secondo le indicazioni del personale della Biblioteca.
Cosa devo fare per avere un libro in prestito da un'altra biblioteca?	È possibile richiedere ad altre biblioteche della Provincia di Reggio Emilia i libri che non possediamo; rivolgiti al banco prestiti di persona, al telefono o via posta elettronica. Puoi verificare nel catalogo provinciale la disponibilità del libro e compilare apposito modulo di richiesta.
Posso chiedere in prestito un film con il prestito interbibliotecario?	No, i film e il materiale multimediale sono esclusi dal Prestito interbibliotecario provinciale.

Cosa devo fare per navigare in Internet?	Devi iscriverti alla Biblioteca presentando un documento d'identità e il codice fiscale. Devi compilare un modulo di iscrizione; se sei minorenne il modulo di iscrizione deve essere compilato da un genitore o da chi ne fa le veci, in presenza del personale della Biblioteca.
Per quanto tempo posso navigare?	Puoi navigare per non più di un'ora al giorno, massimo 2 ore alla settimana. L'uso di Internet è gratuito.
Le stampe da computer e le fotocopie si pagano?	Sì, secondo le tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale ed esposte in Biblioteca.
Posso consultare il catalogo anche da casa?	Sì, da qualsiasi postazione Internet è possibile consultare il catalogo della Biblioteca di Gualtieri e di tutte le biblioteche della Provincia. Chiedi al personale chiarimenti sull'uso del catalogo e scoprirai quante informazioni ti può dare.
Come posso 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 e la sua collocazione. Se il libro è in prestito è possibile prenotarlo autonomamente.
Come posso sapere quali sono gli acquisti più recenti della Biblioteca?	Si può consultare il bollettino delle NOVITÀ all'ingresso della Biblioteca, davanti al banco prestiti.

RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE AD USO DEI GENITORI

Le presenti Raccomandazioni sono destinate ai genitori, allo scopo di informarli sugli eventuali rischi nei quali i figli in età minore possono incorrere utilizzando Internet, e di suggerire qualche soluzione.

Premessa

INTERNET costituisce la più vasta rete di reti di computer esistente.

Creata come strumento per lo scambio elettronico di informazioni tra un limitato numero di organizzazioni, essa si è velocemente estesa a livello mondiale, aprendosi anche a privati cittadini e modificando, così, profondamente la sua funzione originaria.

Internet, oggi, offre non solo la possibilità di scambio di informazioni, ma anche una gamma di servizi sempre più ampia e diversificata: dalla posta alle conferenze elettroniche, dai servizi gratuiti per i cittadini ai servizi commerciali, fino alle operazioni finanziarie.

Considerando l'evoluzione tecnologica e la diffusione sempre crescente di Internet, è difficile prevederne i possibili ulteriori sviluppi.

Internet, dunque, è nata come strumento per gli adulti; benché attualmente siano disponibili in rete servizi informativi, educativi e ricreativi specificamente destinati ai bambini e ragazzi, tuttavia il libero accesso ai siti e l'assenza di un efficace sistema di controllo dell'uso da parte di questi, rendono possibile che i ragazzi si trovino ad imbattersi in situazioni poco appropriate o addirittura rischiose.

Quali i rischi?

Gli eventuali rischi per il minore possono riguardare:

1. La sua tutela intellettuale ed educativa:

- l'attendibilità non sempre garantita delle informazioni presenti in rete;
- il facile accesso a siti con contenuti scabrosi, violenti, razzistici;
- il libero accesso a newsgroup o chat

2. la sua sicurezza personale:

- la comunicazione di dati strettamente personali (nome, età, indirizzo, telefono, ecc.) anche quando indirizzata a persone ritenute di fiducia, per la possibilità che i dati stessi siano catturati da altri utenti e utilizzati per scopi illeciti;
- l'anonimato o la possibilità che gli interlocutori del minore si presentino sotto falsa identità per carpirne a fini illeciti o lesivi del suo equilibrio psicologico o della sua incolumità;

3. la sicurezza finanziaria personale o dei genitori:

- possibilità di fare acquisti - anche di grossa entità - e di eseguire operazioni finanziarie dietro semplice comunicazione del numero di carta di credito;
- possibile uso improprio, da parte di terzi che li catturino, delle coordinate e dei dati bancari (conti correnti, numeri di carta di credito, ecc.) inviati in linea;

4. la sicurezza legale:

è possibile incorrere, anche non intenzionalmente, in infrazioni a leggi vigenti (comportanti anche conseguenze civili o penali).

Soluzioni possibili

Esistono varie soluzioni che i genitori possono adottare per limitare in qualche modo l'accesso indiscriminato dei minori ai siti ed evitare che siano contattati da altri per scopi illeciti.

L'educazione all'uso

Apparentemente è la soluzione più impegnativa, ma senz'altro anche la più efficace. Essa richiede all'adulto la conoscenza di Internet e una buona esperienza di "navigazione", oltreché un rapporto di confidenza e fiducia con il minore.

In altre parole, l'adulto dovrà essere in grado di spiegare al ragazzo in maniera esauriente (assumendo il ruolo di persona dotata di esperienza e di guida, piuttosto che di censore) quali sono le risorse presenti sulla rete, mettendo al contempo in guardia contro eventuali rischi della navigazione e suggerendo un codice di comportamento attento e responsabile.

In sintesi, le regole da seguire possono essere le seguenti:

- fare esperienza di navigazione comune;
- stabilire insieme, in un clima di "complicità" reciproca, i siti che meritano di essere visitati oppure no;
- spiegare come funziona la pubblicità in rete e quali possano esserne gli scopi;
- convincere il ragazzo della necessità della riservatezza dei dati personali e della famiglia;
- spiegare che un atteggiamento di scarsa responsabilità in rete può far incorrere, anche inconsapevolmente, in illeciti.

RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE AD USO

DEI MINORI

1. Non fornirò mai, senza il permesso dei miei genitori, a chi incontrerò sulla rete informazioni personali, quali nome, indirizzo di casa, numero di telefono o scuola frequentata.
2. Non accederò a siti che comportino un pagamento ulteriore senza il permesso dei miei genitori.
3. Non comunicherò a nessuno, e per nessuna ragione, il numero di carta di credito o le coordinate e i dati bancari dei miei genitori.
4. Non fisserò appuntamenti, né incontrerò alcuno conosciuto sulla rete, senza aver prima avvisato i miei genitori.
5. Avviserò sempre il personale della biblioteca o i miei genitori, quando mi imbattevo in informazioni o altro presenti sulla rete che creano disagio o di cui non capisco bene lo scopo.