

CARTA DEI SERVIZI

CASA DELLA CONOSCENZA - BIBLIOTECA COMUNALE C. PAVESE

Le Finalità della Biblioteca di Casalecchio di Reno

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

Particolare attenzione viene riservata:

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

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

1. I SERVIZI

1.1 Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

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

Per i seguenti servizi è necessaria l'iscrizione:

- prestito dei vari materiali;
- utilizzo di internet e delle attività di facilitazione digitale;
- attività della mediateca
- iscrizione EMILIB

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

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

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

La tessera ha validità illimitata; i dati dell'utente vengono aggiornati periodicamente. Gli utenti sono tenuti a comunicare variazioni di indirizzo e telefono, nonché lo smarrimento o il furto della tessera lettore.

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

Il duplicato viene rilasciato gratuitamente in caso di presentazione di denuncia di furto e per gli utenti minori di 14 anni.

1.2 Orario del servizio

La biblioteca osserva di norma il seguente orario di apertura al pubblico:

dal martedì al venerdì: 9-19,30

Sabato: 9-19

L'area dell'emeroteca a piano terra apre ogni giorno alle ore 8.30. Nei mesi estivi sono possibili riduzioni di apertura del servizio approvate dalla Giunta comunale. La chiusura è di norma anticipata alle ore 13 nelle giornate che precedono Pasqua, Natale e 1 gennaio.

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

1.3 Prestito

La biblioteca effettua prestito gratuito a tutti gli iscritti.

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

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

Ogni utente può ottenere a prestito fino a 10 documenti per volta. Il prestito è di 30 giorni per i libri, di 15 giorni per la sezione serie tv, 7 per CD, DVD, periodici. Si possono prestare al max due libri a utente del settore viaggi e turismo.

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

È possibile richiedere una sola proroga per libri avuti a prestito. La proroga deve essere richiesta personalmente, telefonicamente o via mail nei 3 giorni precedenti o successivi la scadenza del prestito. E' possibile anche effettuare auto proroghe dall'area personale riservata nel sito del catalogo opac.

La proroga ha la durata di 30 giorni.

Non è possibile rinnovare il prestito per i materiali multimediali, i periodici e per libri prenotati da altri utenti. Nel periodo estivo (luglio e agosto) non sono ammesse proroghe per la sezione Viaggi e Turismo, ma i prestiti hanno una durata maggiore per tutto il patrimonio librario.

E' possibile **prenotare i libri** momentaneamente in prestito fino a un massimo di 3 documenti.

I materiali prenotati restano a disposizione per 7 gg. dopo l'avvenuto avviso all'utente.

Non sono possibili prenotazioni per periodici e riviste.

Gli iscritti alla biblioteca possono fare richiesta di prestito per i libri disponibili nella raccolta. I libri richiesti verranno tenuti a disposizione del richiedente per un massimo di 3 giorni.

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

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

Per i ritardi superiori a 10 giorni è prevista la sospensione dal prestito dal giorno della riconsegna del documento secondo la seguente tabella:

-fino a 10 giorni di ritardo: nessun giorno di sospensione;

- dall'undicesimo giorno di ritardo al trentesimo: 15 giorni di sospensione;
- dal trentunesimo giorno di ritardo al sessantesimo: 30 giorni di sospensione;
- dal sessantunesimo giorno di ritardo al novantesimo: 60 giorni di sospensione;
- dal novantunesimo giorno di ritardo in avanti: la sospensione corrisponde al numero di giorni di ritardo, con un massimo di sei mesi.

Dal 91 giorno l'utente sarà disabilitato automaticamente dal prestito in polo.

1.4 Reference

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

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

La biblioteca risponde a richieste d'informazione bibliografica pervenute per telefono ed e-mail entro e non oltre quindici giorni, a seconda della complessità della richiesta.

1.5 Internet

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

L'utilizzo del servizio è gratuito.

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

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

La biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 16 postazioni per la navigazione Internet di cui 2 predisposte per i minori.

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

Ogni utente ha a disposizione 120 minuti al giorno utilizzabili in una o più sessioni di lavoro.

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

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

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

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

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

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

La biblioteca garantisce il servizio wifi senza costi per l'utente.

1.6 Consultazione

La consultazione dei libri a scaffale aperto è libera.

Sono riservati alla sola consultazione interna:

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

E' possibile la visione di film in forma plurisoggettiva, sulla base della convenzione con AVI Associazione Videoteche Italiane, per gruppi di utenti iscritti alla biblioteca.

1.7 Prestito interbibliotecario e document delivery

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

La biblioteca aderisce al servizio PIC - Prestito intersistemico Circolante metropolitano - secondo le modalità previste dalla Scheda del servizio di cui all'allegato A.

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

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

In uscita la biblioteca accetta richieste di prestiti di documenti provenienti da altre biblioteche presenti sul territorio nazionale. Possono essere richiesti al massimo tre libri. I materiali multimediali, i periodici, i materiali in consultazioni sono esclusi dal servizio ILL.

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

La richiesta viene evasa entro 10 giorni dal ricevimento della domanda. Le biblioteche sono tenute a versare un rimborso spese di massimo di 5 euro. L'importo di tale rimborso potrà essere aggiornato annualmente.

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

1.8 Riproduzioni

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

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

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

1.9 Richieste d'acquisto

La biblioteca accetta richieste d'acquisto da parte degli utenti. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati quando coerenti con la natura e lo sviluppo delle raccolte, le finalità della biblioteca, le disponibilità finanziarie e rispetto l'effettiva reperibilità presso le altre biblioteche del Polo UBO e dei fornitori. Gli utenti riceveranno entro 15 giorni una comunicazione scritta rispetto all'accettazione o meno del desiderata.

1.10 Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca predispone di appositi espositori con documenti di recente acquisizione e pubblica bollettini informativi periodici.

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

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

Presso la biblioteca è attivo un gruppo di lettura che si riunisce a scadenza mensile. Il programma è consultabile in biblioteca, sul sito dell'Amministrazione comunale e sulla Pagina FB Casa della Conoscenza - Biblioteca C. Pavese.

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

Le attività culturali e di promozione sono parte della più ampia strategia del "Patto per la lettura" adottata dall'Amministrazione comunale a seguito del riconoscimento di Casalecchio di Reno del titolo "Città che Legge" da parte del CEPELL del MiBACT. Il "Patto per la Lettura" è uno strumento di governance delle politiche di promozione del libro e della lettura proposto a istituzioni pubbliche e soggetti privati, che individuano nella lettura una risorsa strategica su cui investire e un valore sociale da sostenere attraverso un'azione coordinata e congiunta tra i diversi protagonisti presenti sul territorio.

1.11 Donazioni

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

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

Le donazioni ritenute non consone allo sviluppo delle collezioni della biblioteca saranno utilizzate per attività coerenti con le proprie attività istituzionali come il bookcrossing, o la cessione ad associazioni di volontariato.

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

1.12 Sezione periodici

La Biblioteca mette a disposizione periodici e quotidiani sia di interesse locale che nazionale ed internazionale. Gli ultimi numeri di quotidiani e periodici sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta, negli orari di apertura del piano terra.

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

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

1.13 Servizi per i ragazzi

La sezione ragazzi, attraverso il suo patrimonio bibliografico e multimediale, è indirizzata a un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 16 anni, ai loro genitori, agli insegnanti e al mondo della scuola in generale. La biblioteca programma attività di promozione della lettura prioritariamente negli spazi della Sezione Ragazzi e Spazio 0-6 e in altri spazi culturali all'interno e all'esterno della struttura.

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

La sezione ragazzi, nell'ambito più generale della programmazione dell'ente locale di qualificazione scolastica, propone e collabora con le scuole del territorio di ogni ordine e grado a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati, organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori didattici, le attività ricreative, le visite guidate per le classi negli orari di apertura del servizio.

Le classi scolastiche possono prendere in prestito fino a 40 libri per max tre mesi di norma non prorogabili.

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

2. QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

2.1 Indicatori e standard

La qualità del servizio offerto dalla Biblioteca è evidenziata dagli indicatori annuali di attività e dagli standard regionali.

	Anno
Giornate di apertura al pubblico	
Nuove acquisizioni	
Documenti posseduti – totale	
Documenti posseduti – libri	
Documenti posseduti – media	
Documenti prestati totale	
Libri prestati	
Documenti multimediali prestati	
Utenti attivi	
Nuovi iscritti	
Bibliografie e mostre bibliografiche	
Attività svolte – Totale	
Attività rivolte agli adulti	
Attività rivolte ai minori	
Attività formative (borsistica)	
Proiezioni	
Iniziative al di fuori della struttura	

Standard regionali

Servizio	Standard regionale	Come si calcola	Livello di prestazione ottenuto dalla biblioteca

Prestito	1,5	Prestiti annuali _____	n° abitanti
Impatto della biblioteca sulla popolazione	Indice di impatto 15%	Iscritti attivi _____ X 100	N° abitanti
Dotazione	≥ 1,5 per abitante	Abitanti ----- Volumi	
Acquisizioni	≥ _____ 100 nuove acquisizioni ogni 1000 abitanti	Acquisizioni -----x 1000 Abitanti	
Indice di circolazione		Prestiti ----- Documenti	

Gli indicatori di attività e gli standard sono compilati ogni anno e sono parte integrante della reportistica relativa ai strumenti di programmazione annuale e pluriennale dell'Amministrazione comunale Progetti di Sviluppo e Schede di Budget del Piano Esecutivo di Gestione.

2.2 I progetti di miglioramento

I progetti di sviluppo della Biblioteca, gli interventi programmati annualmente sono parte integrante degli strumenti di programmazione annuale e pluriennale dell'Amministrazione comunale: Progetti di Sviluppo e Schede di Budget del Piano Esecutivo di Gestione, reperibili sul sito del Comune di Casalecchio di Reno nella sezione Amministrazione Trasparente

3. LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ

3.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati e per sviluppare le collezioni. Reclami e segnalazioni possono pervenire al personale della biblioteca in forma verbale diretta oppure mediante telefono, e-mail o con l'apposito modulo reperibile presso la biblioteca e sulla pagina della Casa della Conoscenza nel sito del Comune di Casalecchio di Reno .

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

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

3.2 La comunicazione con l'utente

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

- Telefono;
- Posta elettronica;
- Pagina del News.
- Pagina dedicata del sito del Comune di Casalecchio di Reno
- Pagina Facebook

- Profilo Instagram

La biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative a:

- dati sulle performance di servizio previste dalla carta;
- I piano di sviluppo delle raccolte.

3.3 Partecipazione degli utenti

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

4. DURATA

La carta dei servizi viene aggiornata periodicamente, con approvazione della Giunta Comunale, in relazione a significativi cambiamenti nell'organizzazione dei servizi.

NORME COMPORTAMENTALI

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

In particolare gli utenti sono tenuti a:

- parlare a voce bassa senza recare disturbo;
- non fumare e non utilizzare sigarette elettroniche data la presenza di minori e la funzione pubblica del luogo;
- non consumare alcool;
- non abbandonare rifiuti sui tavoli e nei locali ma a utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta differenziata collocati a piano terra e al primo piano;
- evitare di occupare posti di lettura oltre al proprio ed ingombrare spazi o percorsi con borse e oggetti personali;
- non occupare indebitamente posti studio lasciando libri, quaderni o altro materiale e assentandosi per periodi lunghi (oltre i 60 minuti); i tavoli verranno resi disponibili ad altri utenti.
- non dormire negli spazi comuni o dedicati alle attività
- tenere i cellulari silenziati. In caso di ricezione di telefonata occorre allontanarsi dagli spazi di studio;
- effettuare riproduzioni esclusivamente entro i limiti della normativa vigente sul diritto d'autore;
- rispettare l'organizzazione funzionale e la destinazione d'uso degli spazi così articolata:
 - Piano terra:
 - **Area emeroteca:** riservata alla lettura dei periodici, alla lettura informale e alle interazioni di gruppo;
 - **Area bar automatico:** riservata al consumo di cibi e bevande.
 - Primo piano
 - **Area bambini** e angolo morbido: riservata ai bambini in età prescolare e ai loro accompagnatori;
 - **Area ragazzi:** riservata ai giovani lettori fino al 14 anni;
 - **Area narrativa:** destinata allo studio di gruppo;
 - **Area studio:** riservata allo studio individuale;
 - **Area ingresso:** riservata al transito e alla visione di piccole mostre espositive;

E' consentito:

- l'ingresso ai cani per garantire agli accompagnatori di accedere al prestito ma è vietata la sosta prolungata degli animali nei locali della Biblioteca.
- il consumo di alimenti e di bevande è ammesso soltanto nelle zone dove sono collocate le macchinette automatiche. La Biblioteca può mettere a disposizione tavoli al piano terra, debitamente segnalati, per la pausa pranzo. Sono previste limitazioni alla tipologia di cibo ammessi in questi spazi coerentemente con la funzione pubblica del luogo. Al primo piano della Biblioteca è consentito soltanto il consumo di bevande in bottiglia.

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