

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 di informazione generale che concorre a garantire il diritto della cittadinanza al libero accesso e alla pluralità delle forme di espressione culturale.

Particolare attenzione viene riservata:

- alla documentazione della cultura contemporanea;
- alla valorizzazione delle peculiarità storiche, geografiche e sociali del territorio;
- ai nuovi servizi informativi in rete;
- ai servizi di promozione alla lettura e azioni di contrasto al digital divide.

A sostegno dell'esigenza di formazione permanente e di informazione costante e diffusa per la collettività come per il singolo individuo, la biblioteca si propone come centro di 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 tutte e 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 culturali;
- utilizzo di internet e delle attività di facilitazione digitale.

Per i seguenti servizi è necessaria l'iscrizione:

- prestito dei vari materiali;
- attività della mediateca;
- iscrizione EMILIB;
- partecipazione ad eventi di promozione della lettura e laboratori.

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

Possono iscriversi alla biblioteca tutte le cittadine e i cittadini, italiani e stranieri, che presentino un documento d'identità valido e il codice fiscale (se cittadini italiani). Fino al compimento dei 18 anni si richiede l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale, accompagnata dall'esibizione di un documento di identità, anche in fotocopia, se il genitore non è presente. E' necessaria l'iscrizione personale di tutte le bambine e i bambini che utilizzano i servizi della biblioteca, anche quelli della fascia 0-6 anni.

All'atto d'iscrizione, viene immediatamente rilasciata la tessera, se richiesta. La biblioteca riconosce valide le tessere di altre biblioteche del Polo bibliotecario bolognese. E' inoltre considerata valida la tessera digitale dell'Applicazione SBN UBO.

La tessera ha validità illimitata; i dati dell'utente vengono aggiornati periodicamente. Gli utenti sono

tenuti a comunicare variazioni di indirizzo, telefono e mail, nonché lo smarrimento o il furto della tessera.

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 16 anni.

1.2 Orario del servizio

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

Dal martedì al giovedì: 9 -19,30

Venerdì e sabato: 9 -14

Nei mesi estivi sono possibili riduzioni di apertura del servizio. La chiusura è di norma anticipata alle ore 14 nelle giornate che precedono Pasqua, Natale e 1 gennaio.

1.3 Prestito

La biblioteca effettua prestito gratuito a tutti gli iscritti.

Per potere usufruire del servizio di prestito occorre esibire la tessera di iscrizione di una qualsiasi biblioteca del Polo bibliotecario bolognese, anche digitale, o un documento di identità.

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

Ogni utente può ottenere a prestito fino a 10 documenti per volta. Il prestito è di 30 giorni per i libri e audiolibri, di 15 giorni per la sezione multimediale, i periodici e i giochi.

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'applicazione SBN UBO.

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.

E' possibile prenotare i libri non disponibili fino a un massimo di 3 documenti.

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

Non sono possibili prenotazioni per periodici, giochi e documenti della sezione multimediale.

E' possibile fare richiesta di prestito, se iscritti alla biblioteca, di materiali disponibili fino ad un massimo di tre documenti che verranno tenuti da parte per 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 concordato con i bibliotecari.

L'utente non in regola con le restituzioni viene sospeso dai servizi della biblioteca secondo la tabella a seguito:

-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 novantunesimo 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 sette giorni lavorativi, 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 tutte le cittadine e i cittadini.

I minori devono presentare autorizzazione scritta dei genitori.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 8 postazioni per la navigazione Internet.

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 60 minuti al giorno utilizzabili in una o più sessioni di lavoro.

Per collegarsi a Internet è necessario utilizzare il proprio id utente e password. Le credenziali di accesso sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. E' tassativamente vietato consentirne l'uso ad altre persone o utilizzare credenziali non proprie..

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.

I dati sulla navigazione rimangono a disposizione delle forze dell'ordine in caso di denuncia 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 servizi offerti dalla biblioteca per l'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.

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.

La biblioteca può organizzare per gli utenti iscritti la visione di film in forma plurisoggettiva, sulla base della convenzione con AVI Associazione Videoteche Italiane.

1.7 Prestito interbibliotecario e document delivery

La biblioteca aderisce al servizio PIC - Prestito intersistemico Circolante metropolitano, offrendo un servizio gratuito di prestito circolante tra molte delle biblioteche del Polo SBN UBO; finalità del PIC è di ampliare le potenzialità del catalogo collettivo facendo circolare i libri e non i lettori, evitando l'acquisto di materiali specialistici e settoriali su più biblioteche.

È possibile richiedere al massimo 3 libri per volta.

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.

La biblioteca offre anche un servizio di prestito interbibliotecario a livello regionale e nazionale. Possono essere richiesti al massimo tre libri. I materiali multimediali, i periodici, i giochi e i materiali in consultazione sono esclusi dal servizio ILL.

La richiesta viene evasa entro 10 giorni dal ricevimento della domanda. Le biblioteche sono tenute a versare un rimborso spese di 5 euro.

Il servizio di Document Delivery fornisce ad altre biblioteche e/o utenti scansioni dei propri documenti gratuitamente, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright. 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 di acquisto

La biblioteca accetta richieste d'acquisto da parte degli utenti e le valuta in relazione alla natura e allo sviluppo delle raccolte, alle finalità della biblioteca, all'effettiva reperibilità presso le altre biblioteche del Polo SBN UBO (vedi servizio PIC) e alle disponibilità finanziarie.

Le richieste di acquisto saranno valutate mensilmente e verrà data risposta scritta agli utenti via mail.

1.10 Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca predispone appositi espositori di novità e proposte di lettura, attraverso bibliografie reperibili anche nelle pubblicazioni, nel sito dell'Amministrazione comunale e nei social network.

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.

Presso la biblioteca è attivo un gruppo di lettura che si riunisce a cadenza mensile. Il programma è

consultabile sul sito dell'Amministrazione comunale e sui social network.

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

1.11 Donazioni

Le donazioni di documenti possono essere accettate dalla biblioteca, se coerenti con le proprie raccolte e ad eccezione di manuali, libri scolastici, periodici, enciclopedie e documenti in cattivo stato di conservazione.

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

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.

A magazzino vengono conservate 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 è indirizzata a un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 16 anni, ai loro genitori, agli insegnanti e al mondo della scuola. 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, il gaming, le visite guidate per le classi negli orari di apertura del servizio.

Le classi scolastiche possono prendere in prestito fino a 40 libri per massimo 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. QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

2.1 Gli standard

La qualità del servizio offerto dalla biblioteca è evidenziata dai dati annuali e dalla tavola degli indicatori. I dati annuali e la tavola degli indicatori sono compilati ogni anno e sono parte integrante della reportistica relativa agli 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.

2.3 Patto per la lettura

La biblioteca è promotrice del Patto per la lettura, uno strumento per la promozione organica, continuativa, trasversale e strutturata, della lettura, dell'informazione, della conoscenza, in tutte le loro forme.

Il patto si configura come un documento di intenti per sviluppare una rete di buone pratiche tra i diversi soggetti che, a livello locale, si occupano e preoccupano di promozione del libro e della lettura, per far crescere attività ed iniziative innovative e progetti condivisi sul tema della lettura.

Il Patto per la lettura del Comune di Casalecchio è stato sottoscritto nel 2022 ed ha durata biennale.

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.

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
- Telegram
- Newsletter digitale mensile che verrà attivata dal 2023

La biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative ai dati sulle performance di servizio previste dalla carta.

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 silenziosi. 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 al gaming;
 - **Area bar automatico:** riservata al consumo di cibi e bevande;
 - **Area ingresso:** riservata al transito e alla visione di piccole mostre espositive;
 - **Virgola:** nei pomeriggi di apertura della biblioteca, per lo studio condiviso
 - 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 e loro accompagnatori;
 - **Area narrativa:** destinata alla libera lettura;
 - **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 degli studenti.
- 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.