



Comune di Quattro Castella

Carta dei Servizi anno 2010

Biblioteca Comunale
"Carlo Levi"

1. PREMESSA	pag. 3
1.1 Che cos'è e perché una Carta dei Servizi	
1.2 I principi fondamentali definatori della biblioteca pubblica	
2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 4
3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 5
3.1 Sede	
3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione	
3.3 Personale	
3.4 La cooperazione interbibliotecaria	
4. PRINCIPALI SERVIZI EROGATI	pag. 9
4.1 Servizio di Lettura e Consultazione in sede	
4.2 Servizi Telematici e Multimediali	
4.3 Servizi di Prestito	
4.4 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica	
4.5 Servizio di riproduzione in fotocopia	
4.6 Promozione e attività culturali, di valorizzazione e di ricerca	
5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	pag. 16
5.1 Diritti e doveri	
5.2 Tutela dei diritti degli utenti	
6. I RISULTATI, GLI OBIETTIVI E LE TARIFFE	pag. 17
7. APPENDICE. SCHEDE 2007	pag. 18
7.1 Personale in servizio	
7.2 Orario	
7.3 Risultati ed indicatori di servizio	
7.4 Quote a rimborso spese	
- Modulo autorizzazione al rilascio tessera per i minori	
- Modulo suggerimenti e/o reclami	

1 - PREMESSA

1.1 Che cos'è e perché una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Biblioteca, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dalla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 18 del 2000, descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca ed i propri utenti.

L'Amministrazione Provinciale di Reggio Emilia ed i Comuni aderenti al Sistema Bibliotecario Provinciale ritengono opportuno procedere all'adozione delle Carte dei servizi, anche in ragione del forte sviluppo che i servizi bibliotecari hanno avuto nel corso degli ultimi anni in provincia di Reggio Emilia.

Nella Carta dei Servizi la Biblioteca Comunale "Carlo Levi" di Quattro Castella, come soggetto erogatore di servizio pubblico, definisce e rende noti agli utenti i principi fondamentali ai quali ispira la propria attività:

- 1) i **fattori di qualità**, cioè le caratteristiche di qualità che l'utente ha diritto di ricevere dallo svolgimento delle attività istituzionali;
- 2) gli **standard**, cioè i livelli o gli obiettivi quantitativi e qualitativi ai quali dovranno tendere le attività della biblioteca;
- 3) la **valutazione**, cioè i meccanismi predisposti per verificare e monitorare costantemente l'attività svolta, anche al fine di approntare opportuni miglioramenti correttivi;
- 4) le **procedure di reclamo**, cioè i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi ed i modi con cui si considerano e si risponde alle segnalazioni stesse.

L'assunzione di regole, procedure, criteri, oltre ad essere esplicitati sulla carta, devono corrispondere a reali comportamenti operativi nell'erogazione del servizio.

1.2 I principi fondamentali della biblioteca pubblica

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, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, secondo i principi previsti dalla Costituzione Italiana.

La biblioteca pubblica è un servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione ed alla documentazione; sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali, allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale ed a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La biblioteca pubblica è titolarità dell'Ente Locale, che la gestisce nella forma prevista dalle leggi che più si confà alle esigenze specifiche locali, tenendo conto delle disposizioni che la legislazione nazionale e regionale stabilisce in materia.

La biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, fruibile liberamente e gratuitamente; partecipa alla condizione generale dei servizi pubblici, le cui forme di finanziamento sono oggetto di determinazione politica a livello nazionale e locale.

2 - PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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 rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale, in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dagli utenti.

Imparzialità e continuità

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge ed 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 ed una tempestiva ripresa del servizio.

Accessibilità

La biblioteca effettua orari di apertura che tengono in considerazione le esigenze della comunità servita.

La biblioteca effettua orari di apertura pomeridiana da martedì a venerdì per la maggior parte dell'anno, in corrispondenza con il calendario scolastico; durante il periodo estivo l'orario di apertura è diversamente articolato fra mattina, pomeriggio e sera. (vedi Appendice)

La biblioteca garantisce il libero accesso ai documenti collocati a scaffale aperto.

La biblioteca offre all'utenza quattro postazioni di consultazione Internet e Cd-rom.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettano gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società.

La pluralità dei servizi culturali del Comune di Quattro Castella, della Val d'Enza, della Pedecollina e della Provincia di Reggio Emilia sono una ricchezza al cui uso gli utenti devono essere orientati.

La biblioteca pubblica si adopera con politiche di formazione degli utenti, perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. La forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Tutte le persone, senza distinzione di età, sesso, religione, nazionalità, residenza, lingua o condizione sociale, possono richiedere l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica, previo accertamento dell'identità personale.

Efficienza, efficacia ed economicità

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (erogazione di servizi in grado di soddisfare i bisogni espressi ed inespressi dell'utenza).

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti nel livello delle prestazioni erogate.

Misurazione

La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

Gli standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti.

I bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza vengono periodicamente raccolti, statisticamente misurati, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

Comunicazione

La biblioteca si impegna ad informare costantemente e tempestivamente gli utenti e la cittadinanza su ogni modifica dei servizi, degli orari, delle norme e delle sanzioni, attraverso depliant, comunicati stampa, avvisi.

3 - STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

COMUNE DI QUATTRO CASTELLA		
Indirizzo della Biblioteca: Piazza Dante, n° 4 CAP 42020		
Denominazione della biblioteca: Biblioteca Comunale "Carlo Levi"		
Biblioteca	tel. 0522/249232	Fax 0522/249268
Comune	tel. 0522/249301	Fax 0522/249298
Posta elettronica	biblioteca@comune.quattro-castella.re.it cultura@comune.quattro-castella.re.it	

3.1 Sede

La biblioteca ha sede in Piazza Dante n. 4, in un edificio di proprietà, che ospita anche altri servizi comunali. L'accesso è al primo piano. I locali si articolano su tre livelli, accessibili per mezzo di scale o di ascensore; sono dotati di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, con una buona segnaletica esterna ed interna. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Al primo piano si trovano:

- Ingresso ed area prestito
- Ufficio catalogazione
- Sala telematica
- Sezione di storia locale
- Sezione speciale Fondo Frignani
- Sezione speciale Fondo Gorini
- Sezione quotidiani e periodici
- Servizi igienici (non attrezzati per portatori di handicap)

Al piano ammezzato si trovano:

- Sezione adolescenti
- Sezione adulti
- Sezione multimediale
- Sezione audiolibri

Al secondo piano si trovano:

- Sezione ragazzi
- Sezione prescolare
- Ufficio del Responsabile

Al piano seminterrato si trova il magazzino

3.2 Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio del Servizio Bibliotecario Comunale è costituito da: materiale librario moderno, non specialistico, periodici, audiovisivi (Vhs, Dvd, Cd-rom, Cd-audio), documenti in formato elettronico.

Tutti i materiali, sotto qualsiasi forma documentaria, acquistati, donati o scambiati, per entrare a far parte delle raccolte devono essere presi in carico nel Registro Cronologico d'Entrata. Ad ogni pezzo fisico viene assegnato un distinto numero di registro, accanto a cui si annota una breve descrizione del documento, la data di acquisizione, la provenienza, il prezzo, la collocazione.

Le procedure di catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica delle opere possedute fanno riferimento alle norme biblioteconomiche indicate in Regole italiane di catalogazione per autori (RICA), negli aggiornamenti indicati dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le Informazioni Bibliografiche (ICCU) di Roma e nelle norme del Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN);

- Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane e successivi aggiornamenti, a cura della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze;

- Dewey Decimal Classification nella traduzione italiana, tratta dalle edizioni aggiornate a cura della Decimal Classification Editorial Policy Committee (Forest Press – Lake Placid Education Foundation);

- International Standard Bibliographic Description (ISBD) nelle diverse edizioni per monografie e non book material, edizioni italiane a cura dell'ICCU, tratte dalle edizioni dell'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

L'incremento del patrimonio documentario deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi, documenti in formato elettronico e multimediale ed altro materiale documentario, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione ed alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale e di storia e cultura medievale.

La scelta e l'acquisto dei documenti sono effettuati dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale.

Richieste di acquisto degli utenti

Gli utenti possono segnalare per l'acquisto titoli o argomenti di loro interesse, rivolgendosi al personale e compilando un'apposita scheda di richiesta. Le richieste degli utenti vengono inserite negli elenchi degli acquisti; il mancato acquisto di alcuni documenti suggeriti dagli utenti

è dovuto alla loro irreperibilità sul mercato editoriale oppure alla valutazione del bibliotecario sul costo o sulla pertinenza del documento con la dotazione patrimoniale della biblioteca.

Revisione delle collezioni

La biblioteca procede regolarmente alla revisione del patrimonio per mantenere aggiornate, affidabili ed appetibili le proprie raccolte. La funzione di un documento all'interno della biblioteca può cambiare o cessare completamente ed è compito dei bibliotecari prendere atto che il ciclo di vita di quel documento all'interno di quella specifica raccolta si è esaurito.

L'operazione di revisione procede attraverso due differenti modalità di azione:

- lo *sfooltimento*, con cui si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto da parte del pubblico al magazzino;
- lo *scarto*, quando si decide di eliminare definitivamente alcuni documenti dal patrimonio della biblioteca mediante alienazione.

Con deliberazione di C.C. n. 58 del 9 luglio 2002 "Istituzione servizio bibliotecario comunale ed adozione regolamento della Biblioteca Comunale", all'art. 8 (Scarico dei beni inventariati) sono state definite le modalità di scarto del materiale documentario non avente carattere raro o di pregio, che per lo stato di degrado fisico o perché contenente informazioni obsolete non assolve più alla funzione informativa.

L'alienazione dei documenti, che può avvenire per distruzione, dono o vendita, deve essere preceduta da un atto amministrativo adottato dal competente Responsabile di Settore, che ne attesta la sdemanializzazione. La revisione delle collezioni rientra nei piani di programmazione annuale, pertanto è prevista all'interno del Piano Esecutivo di Gestione (PEG).

Cessione gratuita dei periodici scartati

La biblioteca effettua con regolarità la revisione del patrimonio documentario della sezione quotidiani e periodici. La biblioteca non ha tra i propri compiti istituzionali la conservazione di quotidiani e periodici, pertanto lo scarto dei quotidiani viene effettuato a cadenza mensile, mantenendo a disposizione del pubblico gli ultimi tre mesi di ogni testata quotidiana; lo scarto dei periodici avviene invece a cadenza annuale, mantenendo a disposizione del pubblico ed archiviate alcune testate, tenuto conto della rilevanza del contenuto esposto.

I periodici scartati vengono ceduti agli utenti ed ai cittadini che ne facciano richiesta scritta entro il mese di febbraio di ogni anno secondo le seguenti modalità:

- le testate sono cedute ad annualità completa;
- i richiedenti non possono ottenere più di due testate ciascuno;
- qualora la stessa testata venga richiesta da più persone, per l'assegnazione si segue il criterio dell'ordine cronologico della richiesta.

I quotidiani e i periodici non richiesti o non ritirati entro la data stabilita vengono distrutti secondo le modalità di riciclaggio.

3.3 Personale

L'attuale struttura organizzativa prevede che alla biblioteca siano assegnate le risorse umane necessarie per il suo funzionamento, costituite dalle seguenti figure professionali previste nella dotazione organica dell'ente:

n. 1 Funzionario Bibliotecario cat. D

n. 2 Istruttore Bibliotecario cat. C

n. 1 Collaboratore dei servizi bibliotecari cat. B

n. 1 Collaboratore dei servizi bibliotecari cat. B part-time

n. 1 Esecutore dei servizi bibliotecari cat. B part-time

Per specifici progetti individuati annualmente nel PEG gli operatori della biblioteca si avvalgono della collaborazione di personale ad incarico.

Il personale opera per il soddisfacimento dei bisogni informativi e di lettura dell'utente; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirati ai criteri della più completa ed efficace

soddisfazione dell'utenza, ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia:

I bibliotecari hanno tra i loro compiti principali:

- esercitare le funzioni tecniche ed organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio;
- curare l'organizzazione delle attività di promozione;
- elaborare periodicamente relazioni tecnico statistiche sul funzionamento della biblioteca;
- provvedere all'acquisto, al trattamento scientifico, alla cura e conservazione dei documenti e di tutti gli strumenti informativi nonché all'abbonamento ai periodici;
- esaminare le richieste di acquisto dei lettori;
- provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento degli strumenti informativi e di lavoro necessari alla corretta organizzazione e fruizione dei servizi;
- provvedere periodicamente alla revisione ed al controllo di tutto il materiale documentario e dei relativi cataloghi;
- fornire consulenza ai lettori nella scelta e nella consultazione dei documenti, dei cataloghi e di tutti gli strumenti bibliografici a disposizione;
- assolvere alle mansioni inerenti ai servizi di lettura in sede, consultazione, prestito a domicilio, prestito interbibliotecario;
- perseguire il costante miglioramento della propria professionalità mediante l'incremento del settore biblioteconomico e bibliografico e tramite la frequenza a corsi, convegni, incontri;
- curare la documentazione di storia locale;
- proporre al competente responsabile lo scarto del materiale documentario obsoleto, deteriorato e inutilizzato.

Le altre figure professionali addette alla biblioteca, secondo i compiti assegnati, collaborano alla completa gestione dei servizi per assicurare:

- la gestione dei servizi di prestito;
- la gestione, il trattamento e la conservazione dei documenti;
- il raggiungimento degli obiettivi e degli standard di servizi prefissati;
- la gestione amministrativa dei servizi.

I bibliotecari operano in autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali (Associazione Italiana Biblioteche AIB) ed internazionali (International Federation of Library Associations and Institutions IFLA); organizzano il servizio sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse, indicati dall'Amministrazione titolare e nel rispetto della programmazione annuale disposta con il Piano Esecutivo di Gestione.

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

3.4 Cooperazione interbibliotecaria

La biblioteca del Comune di Quattro Castella 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:

- catalogazione;
- prestito interbibliotecario;
- reference informatizzato;
- gestione bibliografica centralizzata degli SMUSI;
- assistenza informatica;
- formazione ed aggiornamento professionale;
- promozione e coordinamento del Sistema Bibliotecario.

4 - PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

4.1 Servizio di lettura e consultazione in sede

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito.

La biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari ed informativi di carattere generale, con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale e di storia e cultura medievale.

La Biblioteca è un'istituzione deputata alla circolazione di documenti ed informazioni, quale che sia il supporto su cui essi risiedono; parallelamente alle collezioni librerie e compatibilmente con le risorse disponibili, sviluppa un'attenta politica di acquisizione di materiali audiovisivi e multimediali.

I cataloghi

Nella Biblioteca di Quattro Castella il catalogo corrente è consultabile tramite n. 2 computer posti a disposizione del pubblico.

Il catalogo della Biblioteca di Quattro Castella è disponibile in versione informatizzata in OPAC locale consultabile nella sede della Biblioteca e in OPAC in rete Internet consultabile all'indirizzo <http://opac.provincia.re.it/>

Il catalogo computerizzato consente, oltre ai tradizionali accessi per autore, soggetto, classificazione, anche l'accesso per titolo, collana, editore, anno, luogo di edizione e la ricerca con più parametri.

Le postazioni di catalogo sono dotate della funzione di aiuto on-line; l'utente che incontra difficoltà nell'uso del computer può rivolgere domande al personale o richiederne l'aiuto.

Il patrimonio librario moderno

La Biblioteca di Quattro Castella è organizzata a "scaffale aperto", consente cioè l'accesso e la consultazione del patrimonio bibliografico e documentario in modo diretto da parte degli utenti, eccezion fatta per i documenti "a magazzino", la cui collocazione è preceduta dalla sigla M e che sono conservati in armadi chiusi al piano seminterrato.

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito a domicilio tranne le opere "di sola consultazione" (enciclopedie, dizionari, atlanti, repertori, libri di particolare valore), la cui collocazione è preceduta dalla sigla SC.

Nell'area prestito e nella sezione ragazzi esiste uno scaffale delle novità su cui vengono esposti gli ultimi acquisti librari. Sono presenti inoltre all'interno delle sezioni espositori che periodicamente offrono spunti di riflessione e approfondimento su temi particolari.

Sezione adulti

I volumi che compongono la sezione adulti sono collocati al primo piano e al piano ammezzato della biblioteca. Si suddividono in due categorie:

- **narrativa** (romanzi e racconti) contrassegnati sul dorso da un'etichetta con le prime tre lettere del cognome dell'autore, precedute dalla sigla indicante la nazionalità dell'autore o il genere letterario:
 - **N** narrativa italiana
 - **NA** narrativa americana
 - **NI** narrativa inglese
 - **ND** narrativa tedesca
 - **NF** narrativa francese
 - **NE** narrativa spagnola
 - **NRU** narrativa russa
 - **NSA** narrativa sudamericana
 - **NV** narrativa di altre nazionalità
 - **NLO** narrativa in lingua originale

- **NG** narrativa gialla e poliziesca
- **NFA** fantascienza e fantasy
- **NGC** narrativa grandi caratteri
- **N ADO** narrativa per adolescenti
- **saggistica** classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey, contrassegnati sul dorso da un'etichetta con la sigla numerica rispondente alla classe di appartenenza.

Sezione ragazzi

Si trova al secondo piano della biblioteca e contiene:

- **sezione prescolare**, libri per bambini da 0 a 5 anni, contrassegnati sul dorso da un'etichetta con le prime tre lettere dell'autore, precedute dalla sigla **PRL** e suddivisi secondo 4 generi: vita quotidiana, scienze e corpo umano, natura e animali, primi racconti;
- **narrativa per bambini e ragazzi**, libri suddivisi secondo 3 fasce d'età (6-8, 9-11, 12-14) contrassegnati sul dorso da un'etichetta con le prime tre lettere del cognome dell'autore, precedute dalla sigla **NR** e dalla fascia di età assegnata;
- **saggistica per ragazzi**, libri contrassegnati sul dorso da un'etichetta con la notazione numerica della classificazione decimale Dewey, preceduta dalla lettera **R**.
- **narrativa in lingua originale**, libri contrassegnati sul dorso da un'etichetta con le prime tre lettere del cognome dell'autore precedute dalla sigla **R NLO** e dalla fascia di età assegnata.

Nella sezione per bambini e ragazzi sono erogati, in linea di principio, gli stessi servizi che la biblioteca offre agli adulti, proporzionati alle esigenze degli utenti.

La Biblioteca collabora con le scuole pubbliche del territorio, con altri istituti o enti scolastici ed educativi, al fine di realizzare progetti di promozione e diffusione della lettura tra i ragazzi.

Magazzino

Per esigenze di spazio e per garantire un buon utilizzo del patrimonio librario, annualmente le raccolte sono sottoposte a sfolgimento, seguendo precise regole biblioteconomiche (SMUSI). I libri selezionati vengono posti nel magazzino o sezione di conservazione; essi sono reperibili attraverso la consultazione del catalogo e sono contrassegnati dalla lettera **M**. I libri sono riposti in scaffali non accessibili direttamente al pubblico al piano seminterrato dell'edificio. Su richiesta degli utenti i libri possono essere consultati e prestati.

Sezione di storia locale

La Biblioteca di Quattro Castella raccoglie documenti di vario tipo che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale, predisponendo ed attuando progetti per la loro valorizzazione. I libri ed i documenti che la compongono sono collocati a scaffale aperto all'interno della Sala telematica della biblioteca.

I documenti della sezione sono classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey, contrassegnati sul dorso da un'etichetta con la sigla numerica rispondente alla classe di appartenenza preceduta dalle lettere **SL**.

Sezioni speciali: Fondo Frignani e Fondo Gorini

La sezione speciale Fondo Frignani è composta da materiale librario di discipline umanistiche, oggetto di donazione da parte della famiglia Frignani di Quattro Castella. La raccolta, sistemata a scaffale aperto all'interno della Sala telematica, documenta gli interessi di studio della dr. Roberta Frignani, responsabile della Biblioteca di Quattro Castella dal 1990 al 1996, a cui si deve la trasformazione del servizio da raccolte librarie oggetto di prestito a moderna biblioteca pubblica.

La sezione speciale Fondo Gorini è composta da materiale librario di diversa tipologia, con particolare riferimento alla storia locale, oggetto di donazione da parte della famiglia Gorini di Quattro Castella. La raccolta, sistemata a scaffale aperto all'interno della Sala telematica, è parte

del patrimonio di Cesare Gorini, intellettuale reggiano di cui si ricordano numerosi studi sulla storia locale degli ultimi 100 anni.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il Fondo Frignani ed il Fondo Gorini avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico. Il prestito è consentito previa autorizzazione da parte del bibliotecario.

I documenti della sezione non sono soggetti a revisione e sono classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey, contrassegnati sul dorso da un'etichetta con la sigla numerica rispondente alla classe di appartenenza preceduta dalle lettere **FF** (Fondo Frignani) e da **GOR** Fondo Gorini.

Sezione quotidiani e periodici

In questa sezione, situata al primo piano accanto alla Sala telematica, si possono consultare 8 quotidiani nazionali e locali e 60 riviste a periodicità varia.

La consultazione dei periodici dell'anno in corso è immediata. Le copie arretrate di alcune testate vengono conservate e sono consultabili su richiesta; di altre è disponibile unicamente l'annata corrente; i quotidiani vengono conservati per tre mesi.

Poiché la Biblioteca di Quattro Castella non ha il compito istituzionale di conservazione dei periodici e riviste, ogni anno si procede ad una revisione per sfoltire e conseguentemente scartare parte di questo materiale. Le modalità di alienazione del materiale della sezione quotidiani e periodici sono descritte al par. 3.2.3.

Il prestito dei periodici è regolato secondo le modalità descritte al par. 4.3.

4.2 Servizi Telematici e Multimediali

La Biblioteca di Quattro Castella dispone, al primo piano dell'edificio in cui ha sede, di 4 postazioni per il collegamento alla rete Internet e per la consultazione di Cd-rom.

Il servizio Internet e la consultazione di Cd-rom consentono alla biblioteca di soddisfare i bisogni informativi e culturali degli utenti e costituiscono un'ulteriore strumento che integra le tradizionali fonti cartacee. Al pari di esse Internet in biblioteca va utilizzato in coerenza con gli obiettivi e le funzioni fondamentali del servizio. La Biblioteca Comunale si impegna a fornire un servizio di orientamento per un corretto e migliore utilizzo di Internet, ferma restando al responsabilità degli utenti in merito alla verifica della qualità delle informazioni reperite in rete.

Per l'utilizzo degli strumenti presenti in questa sezione è prevista l'assistenza del personale di biblioteca, compatibilmente alle esigenze di servizio.

Per la stampa di documenti ed il salvataggio di file su supporto, è necessario rivolgersi al personale. Il servizio di stampa documenti è a rimborso spese.

Consultazione Cd-rom

La Consultazione dei i Cd-rom (multimediali e banche dati) è gratuita e disponibile per tutti gli iscritti alla biblioteca. Per accedere alla consultazione, della durata massima di 1 ora, è necessario presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca. Non è consentito consultare più di 2 Cd-Rom per sessione. Ogni postazione può essere utilizzata contemporaneamente da non più di 2 persone.

Navigazione Internet

La Biblioteca di Quattro Castella fornisce gratuitamente l'accesso a Internet a tutti gli utenti. Per essere certi della disponibilità delle postazioni è possibile prenotare la sessione di navigazione, anche telefonicamente. Per richiedere il collegamento è necessario presentare la tessera d'iscrizione alla biblioteca. Ogni sessione di navigazione non può avere durata superiore a 1 ora. Ogni postazione può essere utilizzata contemporaneamente da non più di 2 persone.

L'utente che intende utilizzare il servizio deve sottoscrivere un apposito modulo di responsabilità in relazione anche alle norme sul copyright e sulla privacy fornendo fotocopia di un documento d'identità valido. Nel rispetto delle norme vigenti e per ragioni di gestione vengono registrate le operazioni d'uso dello strumento informatico e le generalità dei fruitori.

L'accesso al servizio di navigazione Internet è soggetto al Regolamento di utilizzo del servizio Internet presso la Biblioteca "Carlo Levi", approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 95/2002 e sue successive integrazioni e modifiche.

Sezione multimediale

Nella Biblioteca di Quattro Castella è presente una sezione multimediale presso cui sono conservati documenti audiovisivi di carattere documentario in formato Vhs e Dvd nonché documenti sonori (audiolibri) e di carattere musicale.

Tutto il materiale è catalogato secondo i criteri di intestazione per autore RICA e di descrizione ISBD(NBM) semplificata. I documenti della sezione multimediale sono presenti all'interno del catalogo automatizzato.

Gli **audiovisivi** e i **Cd-rom** sono classificati per disciplina secondo il metodo decimale Dewey, contrassegnati sul dorso da un'etichetta con la sigla numerica rispondente alla classe di appartenenza preceduta dalle lettere:

- **AV** documenti audiovisivi destinati agli adulti
- **AV R** documenti audiovisivi destinati ai ragazzi
- **CDR** Cd-rom destinati agli adulti
- **CDR R** Cd-rom destinati ai ragazzi.

I Dvd-video e i Cd-rom possono essere consultati in sede presso la postazione loro dedicata a fianco della sezione audiovisivi (per i Dvd-video) ed all'interno della sala telematica (per i Cd-rom).

I **documenti sonori e di carattere musicale** sono collocati per genere e contrassegnati da una sigla corrispondente al genere musicale ed al periodo di composizione.

I generi disponibili sono :

- **LT** opere letterarie
- **MC** musica classica
- **MI** musica leggera italiana
- **MJ** musica jazz
- **ML** musica leggera
- **MP** musiche del mondo e popolare

I periodi individuati sono :

- **A** dall'antichità al 1600
- **B** 1600 - 1750
- **C** 1750 - 1850
- **D** 1850 - 1900
- **E** 1900 - 1945
- **F** 1946 –

Gli **audiolibri** sono collocati in un'apposita sezione e contrassegnati dalle prime tre lettere del cognome dell'autore precedute da **AUD** (audiolibri per adulti) o da **AUD R** (audiolibri per ragazzi).

Per consentire al personale un più rapido reperimento del materiale, le sigle identificative del genere e del periodo di composizione sono seguite da un indice alfanumerico crescente.

Le copertine dei Cd-rom, dei documenti sonori e di carattere musicale sono esposte a scaffale aperto in apposite torrette o scaffali situati nell'area prestito.

I documenti sonori e gli audiolibri possono essere consultati in sede presso la postazione loro dedicata a fianco della sezione audiovisivi.

4.3 Servizi di Prestito

Servizio di prestito

Per poter prendere in prestito libri, Dvd, Vhs, Cd-rom, Cd audio ed altri supporti multimediali della Biblioteca è necessario iscriversi.

L'iscrizione al prestito avviene su richiesta dell'utente e dietro presentazione di un documento di identità personale. Per l'utente minorenni all'atto dell'iscrizione dovrà essere presente un

genitore o dovrà aver compilato il modulo per il Rilascio tessera a minori, che si allega in appendice. Gli iscritti ricevono una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano avere in prestito libri e documenti della biblioteca. Se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione alla Biblioteca di Quattro Castella, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario Provinciale di Reggio Emilia, deve esibirla, perché la registrazione avverrà con lo stesso codice numerico. Gli utenti sono tenuti a comunicare eventuali cambiamenti di residenza e di recapito telefonico.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura, non possono essere rovinati o danneggiati, in particolare:

- le pagine di libri, periodici, riviste e opuscoli non possono essere sottolineate o strappate;
- i Dvd, i Cd audio e i Cd-rom non devono essere rigati o graffiati, né devono essere esposti a fonti di calore.

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.

Modalità di prestito dei libri

Il prestito dei libri collocati a scaffale aperto ha esecuzione immediata. L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito fino alla restituzione.

Possono essere presi a prestito al massimo 6 volumi, per un tempo massimo di 30 giorni ognuno. Il prestito può essere prorogato per ulteriori 30 giorni, con richiesta al banco prestito o telefonica. Il rinnovo va richiesto prima della data di scadenza del prestito e può essere effettuato una sola volta. Non è possibile rinnovare il prestito di libri prenotati da altri utenti.

E' possibile prenotare un libro già a prestito: al rientro del documento la Biblioteca si impegna ad avvertire entro 2 giorni l'utente, che dovrà ritirare il libro entro 8 giorni, scaduti i quali la prenotazione sarà considerata nulla.

E' possibile consultare e prendere a prestito i libri collocati nel magazzino o sezione conservazione facendone richiesta al banco prestito. I libri richiesti saranno resi disponibili per l'utente il giorno stesso o, al più tardi, il giorno successivo, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Il primo sollecito dei prestiti scaduti avviene dopo il ventesimo giorno di ritardo; se le opere non vengono restituite, dopo ulteriori 20 giorni viene inviato un secondo sollecito. L'utente ulteriormente moroso può essere sospeso dai servizi di prestito ed eventualmente riammesso dopo aver sanato la propria situazione.

Modalità di prestito dei periodici

Il prestito di periodici ha tempi di esecuzione immediati. L'utente è direttamente responsabile dei periodici fino alla loro restituzione.

Possono essere presi a prestito al massimo 4 riviste (ad eccezione delle riviste a periodicità settimanale per una settimana dalla data d'inserimento nel catalogo), con esclusione del numero corrente dei settimanali, per un massimo di 7 giorni. Il prestito non può essere prorogato. Il sollecito dei prestiti scaduti avviene dopo il decimo giorno di ritardo, se le opere richieste non vengono consegnate, dopo ulteriori 10 giorni viene inviato un secondo sollecito. L'utente ulteriormente moroso può essere sospeso dai servizi di prestito ed eventualmente riammesso dopo aver sanato la propria situazione.

Il materiale periodico già a prestito non è prenotabile.

Modalità di prestito del materiale multimediale

Il prestito del materiale multimediale (Vhs, Dvd, Cd-rom, Cd audio e Audiolibri) ha tempi di esecuzione immediati. Possono essere presi a prestito al massimo 2 supporti per ogni formato, per un tempo massimo di 7 giorni (30 giorni per gli audiolibri). Il prestito non può essere prorogato. Qualora un documento multimediale costituisca allegato di un libro, le modalità del prestito saranno le medesime del prestito dei libri, eccezion fatta per il numero di supporti

concessi a prestito. Il sollecito dei prestiti avviene dopo il decimo giorno di ritardo; se le opere richieste non vengono restituite, dopo ulteriori 20 giorni viene inviato un secondo sollecito. L'utente ulteriormente moroso può essere sospeso dai servizi di prestito ed eventualmente riammesso dopo aver sanato la propria situazione.

Il materiale multimediale già a prestito non è prenotabile.

L'utente è direttamente responsabile del materiale preso a prestito fino alla restituzione:

- i materiali multimediali devono sempre essere resi nei contenitori in cui sono stati consegnati;
- i Vhs una volta visionati devono essere completamente riavvolti;
- è vietata la riproduzione del materiale ai sensi delle normative vigenti (legge sul diritto d'autore n. 248 del 18 agosto 2000).

Il mancato rispetto delle norme di comportamento può comportare la sospensione temporanea o definitiva degli utenti inadempienti.

Servizio di prestito interbibliotecario

La biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

Presso la Biblioteca di Quattro Castella funzionano i seguenti Servizi di Prestito Interbibliotecario:

- Prestito Interbibliotecario Provinciale mediante furgone, bisettimanale;
- Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche italiane o estere mediante spedizioni postali.

Prestito Interbibliotecario Provinciale

Nel caso un libro non sia disponibile presso la Biblioteca di Quattro Castella è possibile usufruire gratuitamente del patrimonio librario delle Biblioteche che aderiscono al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia.

Con la tessera d'iscrizione si ha libero accesso al prestito in tutte le altre Biblioteche del Sistema, attenendosi al regolamento in vigore in ognuna di esse.

Il servizio di Prestito Interbibliotecario avviene con collegamento bisettimanale fra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Reggio Emilia, ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio. L'utente viene avvisato all'arrivo del documento richiesto.

Possono essere richiesti contemporaneamente attraverso il Prestito Interbibliotecario non più di 6 volumi, per un tempo massimo di 30 giorni dal giorno dell'arrivo.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il Prestito Interbibliotecario è di massimo 8 giorni, salvo modifiche organizzative disposte dalla Provincia di Reggio Emilia, gestore del servizio.

Prestito Interbibliotecario Nazionale o Estero

Oltre al Prestito Interbibliotecario nell'ambito del Sistema Bibliotecario di Reggio Emilia, presso la Biblioteca di Quattro Castella è attivo il servizio di Prestito Interbibliotecario Nazionale ed Internazionale.

I libri vengono reperiti tramite banche dati e ricerche Internet e ricevuti con spedizione postale.

Posso essere richiesti attraverso il Prestito Interbibliotecario Nazionale o Estero non più di 4 volumi per volta. Nel caso in cui non fosse possibile accedere al prestito con gli strumenti informatici a disposizione della Biblioteca di Quattro Castella, l'utente verrà indirizzato al servizio offerto dalla Biblioteca Municipale "A. Panizzi" di Reggio Emilia.

Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento del rimborso delle spese di spedizione.

Le modalità di prestito, consultazione e riproduzione sono di competenza della biblioteca prestante e la Biblioteca di Quattro Castella si impegna a rispettarle.

La reperibilità e la disponibilità del materiale richiesto non dipende dalla biblioteca richiedente, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente, fornendo motivazione dei problemi incontrati e indicando strategie alternative di recupero dell'informazione.

4.4 Servizio di Consulenza e Informazione Bibliografica

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su banche dati locali o remote. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati attraverso collegamento remoto o installate localmente.

I cataloghi automatizzati, i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono accessibili da parte degli utenti direttamente o rivolgendosi al personale. Le ricerche possono essere richieste ai bibliotecari in servizio al pubblico ed al banco prestito.

Il Servizio di Informazione bibliografica è funzionante negli orari di apertura della Biblioteca. E' possibile ottenere la stampa delle ricerche effettuate.

I tempi delle ricerche

- ricerche semplici, salvo particolari esigenze di servizio, vengono svolte nell'orario di servizio al pubblico;
- ricerche di maggiore complessità ed estensione possono essere completate successivamente, concordando le modalità con l'utente, ed in ogni caso entro 5 giorni lavorativi.

4.5 Servizio di riproduzione in fotocopia

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, limitatamente ai documenti conservati nell'Archivio Storico Comunale, pagando gli importi previsti. (vedi Appendice)

Il servizio di riproduzione in fotocopia è disponibile al momento della richiesta dell'utente o, al più tardi, il giorno successivo, compatibilmente con le esigenze di servizio.

4.6 Promozione e attività culturali, di valorizzazione e di ricerca

La biblioteca pubblica è anche luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La biblioteca pubblica organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione permanente e il confronto fra culture e conoscenze diverse.

La biblioteca pubblica promuove attività di studio e di ricerca, finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

Promozione della lettura

La biblioteca pubblica organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della biblioteca, rivolte a tutte le fasce d'età, dai bambini agli adulti.

La biblioteca pubblica promuove attività di gioco e di lettura finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie relative ai materiali per ragazzi.

La Biblioteca di Quattro Castella presta particolare attenzione alla collaborazione con le scuole, a partire dall'Asilo Nido e dalle scuole dell'infanzia, per conquistare i ragazzi alla lettura ed alla fruizione della biblioteca.

5 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La biblioteca periodicamente effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti o richieste di acquisto utilizzando un'apposita modulistica, a cui si darà risposta entro 30 giorni,.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

La biblioteca annualmente rende pubblico:

- il proprio bilancio di previsione;
- il proprio piano esecutivo di gestione (PEG);
- i dati sui risultati di servizio previsti dalla Carta;
- i risultati delle eventuali indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;
- il conto consuntivo del precedente esercizio.

5.1 Diritti e doveri

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

L'Amministrazione Locale

- finanzia adeguatamente la biblioteca, dotandola di locali, di personale e di risorse, secondo le esigenze della comunità da servire;
- approva annualmente gli obiettivi e ne controlla il raggiungimento.

Il personale bibliotecario

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto;
- assiste l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- risponde con cortesia alle richieste telefoniche, presentandosi con il proprio nome.

L'utente

- rispetta la Carta dei Servizi, le disposizioni della biblioteca, le scadenze e paga le quote a rimborso spese o le sanzioni stabilite;
- paga le quote a rimborso spese e le tariffe stabilite;
- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare in qualsiasi locale della biblioteca, il divieto di usare telefoni cellulari;
- rispetta il divieto di segnare, strappare o scrivere su libri, quotidiani, periodici e su tutta la documentazione a stampa della biblioteca, sia in consultazione che in prestito;
- rispetta l'indicazione di trattare con cura il materiale multimediale e tutti i documenti, oltre agli eventuali materiali allegati ed informativi della biblioteca, sia in consultazione che in prestito;
- può fare richieste di acquisto, segnalare titoli o argomenti ritenuti interessanti;
- tratta con cura gli arredi e tutti gli strumenti della biblioteca, senza arrecarvi danno o metterne a rischio l'integrità e la buona conservazione ;
- si mostra cortese, corretto e collaborativo con il personale.

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri del personale bibliotecario in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

5.2 Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare in caso di 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 via fax o posta elettronica; reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare reclamo agli organi dell'Amministrazione o al Difensore Civico, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti.

Modulo per i reclami

I moduli per i reclami sono disponibili in Biblioteca ed in allegato alla presente Carta dei Servizi; possono essere consegnati direttamente al Responsabili di Servizio o infilati nella apposita buca.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il Responsabile del Servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arreca disturbo o mantiene comportamenti scorrenti verso gli altri utenti o verso il personale stesso.

Il personale in servizio può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi non rispetta le regole di conservazione, consultazione e prestito dei documenti o arreca danno agli arredi o agli strumenti in dotazione alla biblioteca.

Il personale in servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e di necessità particolari.

6 - QUOTE A RIMBORSO SPESE

Con deliberazione di Consiglio Comunale annualmente vengono stabilite le quote di partecipazione alle spese da parte degli utenti per alcuni particolari servizi, con espressa esclusione del prestito librario. (vedi Appendice)

7 - APPENDICE. SCHEDE 2010

7.1 Personale in servizio

Il personale in servizio presso la Biblioteca Comunale per l'anno 2010 è costituito da:

Alessandra Grisendi, funzionario bibliotecario cui è affidata la direzione del settore
Fabio Uliano Grasselli, istruttore bibliotecario;
Antonella Cola, istruttore bibliotecario;
Elisabetta Borghesi, collaboratore dei servizi bibliotecari;
Daniela Cardellini, collaboratore dei servizi bibliotecari;
Giorgia Cattani, esecutore dei servizi bibliotecari.

La biblioteca si avvale inoltre di volontari ed accoglie studenti in stage formativo attraverso l'attivazione di convenzioni con gli Istituti Superiori e con gli Atenei della Regione Emilia-Romagna.

7.2 Orario

Orario **ordinario** di apertura al pubblico (30 ore settimanali) da metà settembre a metà giugno:

	Mattino	Pomeriggio	Sera
Lunedì	-	-	-
Martedì	9,30 – 12,30	14,00 – 19,00	-
Mercoledì	9,30 – 12,30	14,00 – 19,00	-
Giovedì	-	14,00 – 19,00	-
Venerdì	-	14,00 – 19,00	-
Sabato	9,00 – 13,00	-	-

Nel corso dell'anno scolastico la Biblioteca è aperta al mattino, dal martedì al venerdì, dalle 8,30 alle 13,00 per gli incontri con le classi.

Orario **estivo** di apertura al pubblico (25 ore settimanali) da metà giugno a metà settembre:

	Mattino	Pomeriggio	Sera
Lunedì	-	-	-
Martedì	8,30 – 13,30	-	-
Mercoledì	-	14,00 – 19,00	-
Giovedì	8,30 – 13,30	-	-
Venerdì	-	17,30 – 19,30	19,30 – 22,30
Sabato	8,30 – 13,30	-	-

7.3 Risultati ed indicatori di servizio

L'attenzione alla qualità dei servizi ed alla soddisfazione degli utenti è un obiettivo importante per i Servizi Bibliotecari della Provincia di Reggio Emilia. Per questo motivo la Biblioteca di Quattro Castella verifica periodicamente la qualità dei servizi erogati.

La biblioteca pubblica deve essere facilmente raggiungibile; deve avere spazi per leggere, studiare, consultare i documenti di cui dispone; deve avere orari di apertura adeguati alle diverse esigenze degli utenti che studiano e lavorano; deve avere un patrimonio ricco ed aggiornato e varietà di strumenti di ricerca a disposizione; le modalità di consultazione e prestito dei documenti devono essere semplici e rapidi.

Per analizzare questi fattori sono stati individuati indicatori in grado di rappresentare le caratteristiche più significative del servizio erogato.

Dati di misurazione dei servizi.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Numero abitanti	11619	11894	12098	12289	12415	12663	12854	12985
Utenti attivi/abitanti (%)	12,5	14,6	15,3	15,3	16,1	16,3	16,9	18,0
Giornate di apertura	271	251	249	201	245	244	248	250
Ore di apertura	1248	1255	1245	1005	1225	1220	1313	1412
Volumi/abitanti	2,0	1,9	2,1	2,2	2,3	2,5	2,7	2,8
Prestiti librari/ore di apertura	13,0	14,3	18,2	19,2	19,2	19,1	19,5	19,6
Operazioni/ore di apertura	14,7	16,9	21,2	22,3	22,2	22,5	23,9	23,5
Prestiti librari/giorni apertura	60,1	71,5	91,1	96,0	95,7	95,5	103,0	111,9
Operazioni/giorni di apertura	67,6	84,3	105,9	112,0	110,8	112,7	126,6	132,8
N° complessivo operazioni	18331	21164	26371	22598	27145	27495	31388	33192
N° operazioni sezione adulti	9668	11502	11961	10051	11888	12701	14727	16141
media oraria	7,7	9,2	9,6	10,0	9,7	10,4	11,2	11,4
media giornaliera	35,7	45,8	48,0	50,0	48,5	52,1	59,4	64,6
N° operazioni sezione ragazzi	8756	9662	14410	12547	15257	14794	16661	17051
media oraria	7,0	7,8	11,6	12,5	12,5	12,1	12,7	12,1
media giornaliera	32,3	38,5	57,9	62,4	62,3	60,6	67,2	68,2

Risorse della biblioteca al 31/12/2009

RISORSE	PARAMETRI	VALORI 2009	INDICATORI 2009	INDICATORI MEDI COMUNI ITALIANI (2000)	INDICATORI STANDARD IFLA (2000)
SEDE	Superficie al pubblico	389,4 mq.	0,24 mq ogni 10 abitanti	0,4	da 0,5 a 0,7
	Numero posti a sedere	68			
	Orario ordinario di apertura settimanale	30 ore	23,33	25,2	da 40 a 60
DOCUMENTI	Volumi moderni	36988			
	<i>di cui per ragazzi</i>	12402			
	Documenti totali	43747	Doc./abitanti 3,37	1,7	3-2
	Periodici (testate)	60	Periodici ogni 1000 abitanti 4,62	5,4	Da 10 a 15
RISORSE UMANE	Addetti (FTE)	4,33	Indice ogni 2000 abit. 0,67	0,53	Da 0,7 a 1,2
OPPORTUNITÀ E SERVIZI	Accessi cat. Informatizzato	2 postazioni			
	Accessi a Internet	4 postazioni			
	Fotocopiatrice	1			

I dati sono stati elaborati secondo i criteri indicati nella rilevazione statistica regionale per l'anno 2009.

Per volumi moderni si intendono quelli acquistati negli ultimi 15 anni.

Indicatori di prestazione dell'anno, raffronto con i dati provinciali del 2008.

	Quattro Castella 2009	Provincia 2008
Indice di superficie	0,24	0,40
Indice di apertura	23,33	18,02
Indice della dotazione di personale	0,67	0,50
Indice della dotazione documentaria	3,40	2,72
Indice della dotazione di periodici	4,62	4,20
Indice di incremento della dotazione documentaria	203,80	145,70
Indice di impatto	18,00	16,00
Indice di prestito	2,60	2,00
Indice di circolazione	0,76	0,73
Indice di fidelizzazione	14,19	12,44

Le operazioni totali includono anche le consultazioni internet.

7.4 Quote a rimborso spese

Stampa documenti	1 foglio A4	€ 0,30
Salvataggio documenti	1 Floppy-disk	€ 1,50
Accesso Internet		gratuito
Servizio di Prestito interbibliotecario	provinciale	gratuito
	nazionale o internazionale	rimborso spese sostenute
Servizio fotocopie	formato A4	€ 0,15
	formato A3	€ 0,30
Duplicato tessera di prestito		€ 2,50

Quote a rimborso spese e sanzioni approvate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 136 del 30.12.2009.

BIBLIOTECA COMUNALE "C. LEVI" DI QUATTRO CASTELLA

MODULO PER L'AUTORIZZAZIONE AL RILASCIO TESSERA PER I MINORI

Il sottoscritto/a

Cognome _____ Nome _____

nato a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n° _____

telefono _____

in qualità di genitore o di chi ne fa le veci, autorizzo la Biblioteca Comunale "C. Levi" di

Quattro Castella a rilasciare la tessera al minore _____

nato a _____ il _____

residente a _____ in via _____ n° _____

sexso M F

telefono _____

Quattro Castella, lì _____

Firma _____

INFORMATIVA AGLI UTENTI

(Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali)

Il D. Lgs. 196/2003 prevede la tutela delle persone o di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Pertanto La informiamo che:

Finalità e modalità di trattamento dei dati

I dati personali vengono raccolti al momento dell'iscrizione e periodicamente aggiornati per garantirne l'esattezza, ai fini esclusivi dello svolgimento delle finalità istituzionali della Biblioteca e della ordinaria attività di gestione.

I dati personali dichiarati saranno trattati, anche con modalità informatizzate e in condivisione con le altre biblioteche della Provincia di Reggio nell'Emilia, unicamente ai seguenti fini:

- Costituzione di un archivio utenti condiviso con le Biblioteche della rete bibliotecaria reggiana al fine della gestione del prestito locale e interbibliotecario
- Invio di comunicazioni e informazioni inerenti il servizio svolto dalla Biblioteca, ivi comprese attività culturali e di promozione correlate alle funzioni proprie della biblioteca, di diffusione della lettura e dell'informazione, del libro e del documento
- Elaborazioni statistiche in forma anonima

Il conferimento dei dati ha natura obbligatoria in quanto necessario ai fini della gestione ordinaria e della tutela del patrimonio documentario della Biblioteca. Il mancato conferimento dei dati obbligatori comporta la mancata iscrizione alla Biblioteca e l'impossibilità di accedere al servizio prestito e a tutti i servizi il cui utilizzo è subordinato all'iscrizione.

Comunicazione dei dati

I dati personali raccolti saranno trattati dal personale incaricato della Biblioteca e, poiché l'archivio degli utenti della Biblioteca è condiviso da tutta la Rete bibliotecaria della Provincia di Reggio nell'Emilia saranno visibili anche agli operatori delle altre biblioteche della rete, i quali ne faranno uso solo in caso di utilizzo effettivo dei loro servizi.

I dati personali potranno essere comunicati a terzi (soggetti pubblici e/o privati) per l'esclusivo adempimento di obblighi di legge, di regolamento o contrattuali e nell'ambito delle finalità istituzionali della Biblioteca.

Diritti dell'interessato

L'utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 nei limiti e alle condizioni previste dagli art. 8, 9 e 10 del citato decreto legislativo rivolgendosi al Titolare del trattamento.

Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è l'Amministrazione Comunale di Quattro Castella, nella persona che, di volta in volta, ha la legale rappresentanza dell'Ente

