



Deliberazione di Giunta Comunale
n. 799 del 28.12.2010



**BIBLIO
TECHE**
del Comune
di Modena



**BIBLIO
TECHE**
del Comune
di Modena



Carta dei servizi

delle biblioteche del
Comune di Modena





Carta dei servizi

**delle biblioteche del
Comune di Modena**

Le Biblioteche comunali a Modena sono un servizio ben radicato in città, frequentato da numerosi cittadini di ogni età, rivolto non solo a studiosi e studenti ma piuttosto aperto alle esigenze di informazione, lettura e svago a tutti i livelli.

In questo quadro, la Giunta comunale ha approvato la Carta dei servizi delle biblioteche, per stringere un patto ancora più forte con gli utenti: dichiarare quindi chiaramente quali sono gli obiettivi, le priorità e i servizi prestati al livello di sviluppo attualmente raggiunto, ma anche offrire agli utenti l'opportunità di interagire con proposte di miglioramento per rendere i servizi sempre più capaci di corrispondere ai bisogni della nostra comunità.

Con questo patto esplicito si istituisce una modalità permanente di verifica e controllo sull'efficacia del lavoro delle biblioteche e si disegna, attraverso il coinvolgimento degli utenti, un percorso di crescita comune, nella convinzione che le biblioteche siano una componente essenziale del tessuto democratico che garantisce a tutti informazione e favorisce l'aumento di consapevolezza individuale.

Con l'approvazione di questa Carta la Giunta comunale di Modena, adempiendo al mandato della legge regionale Emilia Romagna 18/2000, ha inteso recepire e far propri i principi contenuti nel Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche del 1995, là dove la biblioteca viene definita "centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione".

Roberto Alperoli

Assessore alla Cultura del Comune di Modena

Indice generale

LA CARTA DEI SERVIZI	5
I PRINCIPI	5
GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO	6
IL SISTEMA BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI MODENA	6
L'organizzazione del servizio	6
Il patrimonio delle biblioteche	8
L'ACCESSO E L'ISCRIZIONE	8
L'iscrizione	8
I SERVIZI	9
La consultazione	9
Il prestito personale	9
Il prestito interbibliotecario	11
L'accesso alla rete internet	11
Le informazioni	13
Riproduzioni e fotocopie	13
Tariffe e rimborsi	14
PARTECIPAZIONE DEI LETTORI ALLA VITA DELLE BIBLIOTECHE.....	14
Le proposte d'acquisto	14
I doni	14
Suggerimenti e reclami	15
Volontariato e tirocinio	15
LE SEZIONI PER I BAMBINI E I RAGAZZI	15
LA PROMOZIONE DELLA LETTURA, LE MOSTRE E LE ATTIVITÀ CULTURALI	16
LA COMUNICAZIONE CON I LETTORI	16
TABELLA A - INDICATORI E REQUISITI DI QUALITÀ	17
TABELLA B - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	18
SCHEDA 1 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	20
SCHEDA 2 TARIFFE E RIMBORSI SPESE	21
RECLAMI E SUGGERIMENTI	23

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

La carta rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurandone la qualità sulla base degli standard stabiliti nella direttiva regionale e degli indirizzi fissati dal Comune di Modena.

Agisce sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio; contribuisce a rendere espliciti **diritti e doveri** di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

La carta dei servizi si completa con la **Guida ai servizi** che riporta le informazioni di dettaglio sulle biblioteche del Comune di Modena e le modalità del loro utilizzo (disponibile e costantemente aggiornata, al sito www.comune.modena.it/biblioteche).

I PRINCIPI

Le attività delle biblioteche hanno come riferimenti il Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, la legislazione sulle autonomie locali, i principi sulla erogazione dei servizi dettati dal governo centrale, la legislazione regionale sulle biblioteche, lo Statuto comunale.

Le biblioteche comunali cooperano con le altre biblioteche locali, gli archivi e le istituzioni culturali, gli enti locali, la Regione, le Università, sulla base delle leggi vigenti, nazionali e regionali.



Nell'esercizio delle attività, le biblioteche operano nel rispetto degli standard professionali definiti a livello nazionale e internazionale.

L'erogazione del servizio di biblioteca si ispira al principio dell'eguaglianza dei diritti degli utenti: non si operano in nessun modo distinzioni in base a età, sesso, etnia, lingua, religioni, opinioni politiche. Insieme, tiene conto dei particolari bisogni delle minoranze di ogni tipo, adattando il più possibile i servizi alle esigenze specifiche.

Si ispira pure a principi di **semplificazione e informalità**: riduce al minimo le procedure e facilita in ogni modo l'accesso di tutti. Non sono posti vincoli all'accesso ai servizi, tranne quelli che derivano dalla necessità di salvaguardia del patrimonio e di rispetto dei diritti di tutti gli utenti.

Tiene conto inoltre del principio di **continuità**: fissa in modo chiaro orari e modalità di erogazione e li rispetta senza eccezioni e interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare sono previste misure per ridurre quanto possibile il danno agli utenti.

L'orario giornaliero, settimanale e annuale di apertura al pubblico è fissato secondo principi di **facilitazione all'accesso** per tutte le categorie di utenti, e tenuto conto dell'orario delle altre biblioteche cittadine come pure delle direttive locali e generali sull'apertura dei servizi.

Le biblioteche del Comune di Modena operano per garantire il diritto dei cittadini alla lettura, all'informazione e alla documentazione, intese come strumenti per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle

decisioni, lo sviluppo culturale sia dei singoli sia dei gruppi sociali. Per raggiungere tali finalità le biblioteche sono impegnate a rimuovere ogni ostacolo derivante da condizioni di difficoltà per cause personali o sociali, comprese le barriere architettoniche. Ciò al fine di assicurare a tutti il pieno esercizio del diritto di accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione.

GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Costituiscono obiettivi specifici delle biblioteche comunali:

- a. curare in particolare il pubblico dei ragazzi, per creare una abitudine alla lettura fin dalla tenera età, allestendo sale e patrimonio loro riservati, collaborando a fini promozionali con gli istituti scolastici di ogni ordine, aderendo al progetto nazionale "Nati per leggere";
- b. contribuire all'educazione lungo tutto l'arco della vita, collaborando con gli istituti impegnati nella istruzione e aggiornamento culturale degli adulti e degli anziani;

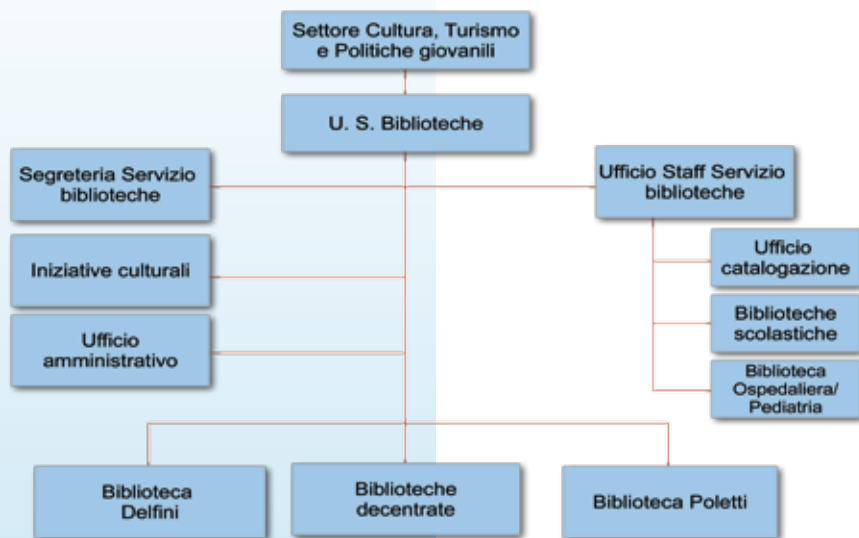
c. organizzare patrimonio e servizi in funzione dell'interesse per l'identità culturale locale, e insieme dell'apertura verso le altre culture, favorendo in questo modo sia la conservazione dell'identità specifica che l'interrelazione.

IL SISTEMA BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI MODENA

L'organizzazione del servizio

Il Sistema delle Biblioteche comunali si compone di:

- a. **uffici centrali di direzione e coordinamento delle biblioteche comunali:** si occupano di direzione, programmazione e innovazione, amministrazione, catalogazione, progettazione delle attività culturali di tutte le biblioteche comunali con obiettivi di omogeneità di offerta e di economia di risorse, nonché della comunicazione esterna e del monitoraggio dei servizi e delle iniziative. Gli uffici garantiscono un orario ampio di apertura al pubblico, esposto in sede;



BIBLIOTECHE COMUNALI	TIPOLOGIA	SEDI E ORARI DI APERTURA
Antonio Delfini	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Corso Canalgrande, 103 Tel. 059 2032940 Lun 14-20; da mar a sab 9-20
Crocetta	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Via Canaletto, 108 Tel. 059 2033606 da lun a ven 14,30-19; gio e sab anche 9-12,30
Rotonda	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Via Casalegno, 42 Tel. 059 441919 Lun 14-20; da mar a sab 9-20
Villaggio Giardino	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Via Curie, 22/b Tel. 059 355449 da lun a ven 14,30-19; mar e sab anche 9-12,30
D'arte Luigi Poletti	Specializzata in arte e architettura. Ha anche un patrimonio storico	Viale Vittorio Veneto, 5 Tel. 059 2033370 Lun 14,30-19; da mar a ven 8,30-13 e 14,30-19; sab 8,30-13
Sigonio-Scienze Umane	Carattere generale con una sezione tematica (scienze della formazione)	Via Saragozza, 100 Tel. 059 210454 Lun e gio 15-19; mar, mer, ven 8,30-13; mer anche 14,30-17,30 (apertura soggetta alla disponibilità dell'insegnante incaricata; si prega telefonare per conferma)
La strega Teodora	Biblioteca per ragazzi. È riservata ai bambini ricoverati nel reparto di Pediatria del Policlinico di Modena	Via del Pozzo, 71 (Policlinico universitario) Tel. 059 4223106 da lun a ven 17-18,30; mar anche 19-20; sab 15,30-17,30; dom 9,30-11,30

- b. **biblioteche di informazione generale:** sono rivolte ad un pubblico di tutte le età e dotate di patrimonio ad ampio spettro disciplinare; la loro distribuzione sul territorio comunale assicura l'accesso ai residenti delle diverse circoscrizioni;

- c. **biblioteche specializzate,** comunali o in convenzione con gli istituti scolastici superiori: sono dotate di patrimonio caratterizzato dall'appartenenza a un gruppo di discipline tra loro omogenee e per questo rivolte a interessi specifici;

- d. **servizi prestati al di fuori delle sedi istituzionali:** per offrire opportunità di lettura a utenti che non possono rivolgersi alle biblioteche per ostacoli di tipo individuale o sociale (ricoverati in ospedale, detenuti nelle carceri, minoranze in condizione di isolamento sociale, ecc.);

- e. **punti di lettura** decentrati nelle frazioni: sono rivolti essenzialmente al pubblico dei ragazzi.

Le biblioteche comunali sono convenzionate con cinque scuole secondarie superiori per la gestione delle loro biblioteche aperte al pubblico:

- Istituto tecnico industriale **Fermo Corni**
 - Liceo ginnasio statale **Ludovico Antonio Muratori**
 - Liceo linguistico **Francesco Selmi**
 - Liceo scientifico **Alessandro Tassoni**
 - Istituto d'arte **Adolfo Venturi**
- e con l'Istituto superiore di studi musicali **O.Vecchi-A.Tonelli**.

Le biblioteche inoltre collaborano con le Circostrizioni 2, 3 e 4 per il funzionamento dei punti di lettura (**Baggiovara, Cittanova, Cognento, Madonnina, Modena Est, Quattro Ville, San Damaso**) e con la direzione della **Casa circondariale Sant'Anna** per la gestione delle biblioteche interne alle sezioni maschile e femminile, riservate ai detenuti e agli agenti di custodia.

Il patrimonio delle biblioteche

Il patrimonio delle Biblioteche comunali è costituito da documenti a stampa e su altri supporti aggiornati costantemente attraverso acquisti, doni di terzi, scambi con altre biblioteche e istituzioni. Lo scarto dei materiali non più utilizzabili, descritti in atti deliberativi della Giunta comunale, determina la cessione in comodato gratuito ad altri enti, la vendita al minuto per finanziare attività di sviluppo, il macero per i casi di degrado fisico dei materiali.

Riviste e quotidiani

Le biblioteche mettono a disposizione riviste e quotidiani, anche in lingua straniera. Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta. Le annate precedenti della maggior parte delle riviste sono collocate a scaffale e sono normalmente disponibili al prestito mentre le annate arretrate sono collocate in magazzini esterni e sono disponibili su richiesta. Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura i quotidiani e le riviste ricevute in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di

negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, il lettore è tenuto al riacquisto immediato o al rimborso.

Raccolte speciali

I disegni, le stampe, le fotografie e i libri antichi della Biblioteca Poletti sono consultabili nella sala di lettura. I documenti delle raccolte speciali sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario. Consultazione e riproduzione dei documenti conservati nelle sezioni speciali sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela, diritto d'autore e protezione dei dati personali.

L'ACCESSO E L'ISCRIZIONE

Le biblioteche del Comune di Modena sono aperte a tutti.

La biblioteca della Strega Teodora è riservata ai bambini ricoverati nei reparti pediatrici del Policlinico di Modena e ai loro genitori. Le biblioteche si impegnano a comunicare tempestivamente le variazioni di orario, le chiusure e le aperture straordinarie tramite la segnaletica in sede, il sito internet, i comunicati sulla stampa locale, le newsletter.

L'iscrizione

Possono iscriversi alle biblioteche tutti i cittadini italiani e stranieri e l'iscrizione effettuata presso una biblioteca del sistema comunale è valida presso tutte le altre. La tessera di iscrizione ai servizi delle biblioteche è gratuita e consente di usufruire gratuitamente dei servizi di prestito personale, consultazione, informazione bibliografica, navigazione nei siti internet selezionati; per la navigazione libera è previsto il pagamento di una tariffa oraria e per il rilascio delle credenziali di accesso in base al tariffario (si veda Scheda n. 2 - Tariffe e rimborsi spese). Anziani, degenti e persone disabili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

La richiesta di iscrizione è disponibile online al sito: www.comune.modena.it/biblioteche.

L'iscrizione ai servizi è gratuita e non è vincolata a limiti di età tranne che per le biblioteche Poletti e del liceo Sigonio, per le quali è richiesta l'età minima di 13 anni. L'iscrizione avviene dietro presentazione di un documento di identità ed ha effetto immediato. I minori di 16 anni devono presentare l'autorizzazione di un esercente la potestà.

La tessera rilasciata al momento dell'iscrizione è personale e viene richiesta per poter usufruire dei servizi di prestito locale e interbibliotecario, per l'ascolto di CD musicali, la visione di film e della TV satellitare.

I SERVIZI

La consultazione

La consultazione dei cataloghi e del patrimonio è libera e gratuita.

Sono previste procedure formali solo per i documenti antichi e di pregio o che abbiano necessità di protezione per la particolarità del supporto.

Alla Biblioteca Poletti è consentito consultare i disegni, le fotografie, le stampe e i libri antichi.

Alla biblioteca Delfini i CD audio e i video si ascoltano/visionano nelle postazioni multimediali.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione e a riacquistarli nel caso in cui danni o atti di negligenza ne compromettano significativamente l'integrità.

Il prestito personale

Il prestito personale dei documenti ammessi è gratuito in tutte le biblioteche del sistema comunale ed è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini indipendentemente dalla residenza.

Materiali ammessi ed esclusi dal prestito

Tutti i documenti delle biblioteche del sistema comunale sono ammessi al prestito ad esclusione dei volumi stampati anteriormente al 1951, degli opuscoli, delle stampe, dei disegni, delle fotografie, dei fogli sciolti se non allegati ai volumi, dei volumi rari e di pregio, dell'ultimo fascicolo dei periodici e di tutti i documenti sui diversi supporti contrassegnati dalla dicitura "consultazione".

Sono esclusi altresì i CD musicali e i filmati in DVD prima che siano trascorsi 18 mesi dalla data della prima uscita sul mercato.



Modalità di prestito

Ciascun iscritto può ottenere in prestito un massimo di 10 documenti contemporaneamente in ciascuna delle biblioteche. Alle biblioteche Poletti e del liceo Sigonio il limite è stabilito in 5 documenti contemporaneamente.

Nel computo dei 10 documenti rientrano non più di 3 CD musicali, 2 video e 1 CD ROM.

Il prestito dei libri e delle riviste (e dei multimediali ad essi allegati) è di 30 giorni (7 giorni per i CD e i DVD musicali e cinematografici). In circostanze particolari e in relazione a particolari tipologie di documenti possono essere previste limitazioni anche temporanee, delle quali le biblioteche daranno tempestiva comunicazione ai lettori.

Il prestito dei libri e delle riviste può essere rinnovato una sola volta per ulteriori 15 giorni mentre il prestito dei CD musicali, dei video, dei CD ROM può essere rinnovato per 3 giorni, sempre purché lo si richieda non oltre la data di scadenza e i documenti non siano stati nel frattempo prenotati da un altro lettore.

Prenotazione

Ogni lettore può avere in prenotazione fino a 5 documenti.

I lettori che prenotano documenti sono avvisati telefonicamente o mediante posta elettronica ed i documenti sono tenuti a loro disposizione per sette giorni dalla comunicazione di disponibilità degli stessi e, successivamente, collocati a scaffale.

Prestiti scaduti

Il lettore titolare della tessera è responsabile delle operazioni con essa effettuate e ne risponde personalmente.

La scadenza del prestito è da considerare tassativa.

In caso di ritardo superiore a 30 giorni il lettore è sospeso dal servizio di prestito in tutte le biblioteche del sistema comunale fino alla riconsegna dei documenti in carico. Oltre alla restituzione dei documenti, per la riammissione al prestito il lettore deve pagare la somma indicata nella tabella allegata, a titolo di rimborso spese.

In caso di temporanea chiusura delle biblioteche (chiusura estiva per inventario, per festività infrasettimanali, per lavori straordinari e imprevedibili) le sospensioni dal prestito

non verranno effettuate per un periodo corrispondente alla chiusura medesima.

Deterioramento, smarrimento

Sono sanzionati i comportamenti non rispettosi dell'integrità e della buona conservazione dei documenti ricevuti in prestito.

I lettori controlleranno lo stato dei documenti prima di ritirarli in prestito. Per i casi di deterioramento anche involontario o di smarrimento, come pure di furto o danneggiamento da parte di terzi, è prevista la sostituzione con copia della stessa edizione o di edizione successiva purché corrispondente alla stessa veste editoriale (in brossura o rilegata).

Se la pubblicazione o la registrazione video o sonora non è più in commercio il lettore deve sostituirla con edizione di opera diversa di adeguato valore concordata con il bibliotecario oppure rimborsarne il valore sulla base di un calcolo che moltiplica il prezzo di vendita (corrispondente al valore inventariale registrato nel catalogo automatizzato/Sebina Open Library) per un coefficiente pari a:

10 per i documenti editi dal 1960 al 1970
5 per i documenti editi dal 1971 al 1980
1,3 per i documenti editi dal 1981 al 1990
1,25 per i documenti editi dal 1991 al 2000
1,00 per i documenti editi dal 2001 ad oggi.

Per i libri stampati anteriormente al 1960 le biblioteche valuteranno caso per caso, così come per i libri e le riviste della Biblioteca Poletti stampati anteriormente al 1980. Per i fascicoli di riviste smarriti e non più disponibili come arretrati, il lettore dovrà corrispondere alla biblioteca un rimborso forfettario indicato nella tabella allegata. I rimborsi non sono dovuti se si subisce un furto per il quale si presenta copia della relativa denuncia alla Questura.

In caso di contestazione circa l'avvenuta restituzione o il danneggiamento dei documenti il lettore rilascerà una dichiarazione sottoscritta su apposito modulo, che verrà posto agli atti.

Il prestito interbibliotecario

Gli iscritti possono richiedere in prestito documenti posseduti da altre biblioteche italiane che acconsentono alla reciprocità, fino a un massimo di due per volta.

Il servizio è riservato agli iscritti ed è soggetto al pagamento anticipato della somma indicata nel tariffario. Nel caso di prestito da biblioteche extra polo modenese a carico del lettore possono essere previste ulteriori spese imposte dalla biblioteca prestante.

Qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, le biblioteche si impegnano a ricercare altrove lo stesso documento, avvertendo il lettore nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.



La biblioteca provvederà ad avvisare il lettore all'arrivo dei documenti richiesti, che rimarranno a sua disposizione per sette giorni; in caso di mancato ritiro, dopo sette giorni i documenti saranno restituiti alla biblioteca prestante.

I lettori sono tenuti a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti.

Per i ritardi nella consegna si applicano le stesse sanzioni previste dal regolamento per il prestito personale mentre in caso di danno o smarrimento il lettore si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

È possibile richiedere la fotocopia di documenti reperibili in altre biblioteche.

Il lettore non può chiedere l'annullamento della richiesta salvo che essa non sia ancora stata trasmessa alla biblioteca prestante. In tal caso non è comunque previsto alcun rimborso della somma corrisposta anticipatamente.

Il mancato ritiro dei documenti richiesti, la mancata o ritardata restituzione dei documenti avuti in prestito, nonché il mancato

pagamento dei costi previsti comporta la sospensione dai servizi della biblioteca e il pagamento, per la riammissione, della somma prevista nel tariffario.

Nel caso che la richiesta non abbia buon esito il lettore può chiedere la restituzione della somma anticipata presentando la relativa ricevuta di pagamento.

L'accesso alla rete internet

Le biblioteche offrono il servizio di accesso ad Internet con due differenti modalità:

- accesso gratuito ai soli siti selezionati preventivamente dal personale nelle postazioni a ciò dedicate
- accesso a pagamento alla navigazione libera
- accesso alla rete wi-fi (nel chiostro della Biblioteca Delfini e alla Biblioteca Crocetta).

Il servizio internet è utilizzabile da tutti gli iscritti alla biblioteca; i minori devono essere autorizzati dai genitori o da chi ne fa le veci. I minori di 14 anni, previa autorizzazione di un esercente la potestà, possono accedere liberamente alle postazioni che prevedono la navigazione sui soli siti selezionati dalla biblioteca; possono inoltre accedere alle altre postazioni della biblioteca se accompagnati da un genitore o da un maggiorenne da questi autorizzato, che dovrà restare al loro fianco per tutto il tempo della consultazione. I ragazzi da 14 anni e fino al compimento dei 18 anni possono accedere individualmente alla rete se un genitore o un tutore ha firmato, presentandosi di persona, l'apposito modulo di autorizzazione. Unicamente chi ha autorizzato l'uso, e non la biblioteca e il suo personale, è responsabile per le informazioni reperite via Internet dal minore.

Le biblioteche non sono responsabili della qualità delle informazioni presenti sulla rete. Per favorire l'autonomia del lettore nell'uso di Internet, la biblioteca organizza periodicamente appositi corsi di istruzione.

Modalità di accesso

Per accedere alle postazioni Internet è necessario anzitutto registrarsi presentando la tessera di iscrizione alla biblioteca. Al momento della registrazione vengono assegnati i codici relativi a **username/login** (nome utente) e **password** (codice di accesso), al costo descritto nel tariffario. In nessun caso questi codici possono essere ceduti a terzi e non vengono rilasciati ai minori di anni 14. L'accesso alle postazioni è diretto e non è necessaria la prenotazione. Ai ragazzi di età compresa fra 14 e 17 anni username e password personali sono rilasciati solo su richiesta dei genitori o dei tutori, previa sottoscrizione del modulo relativo che prevede anche una specifica assunzione di responsabilità da parte dell'adulto circa l'uso che il minore farà del servizio di navigazione.

Per utilizzare le postazioni occorre acquistare pacchetti di 1, 2, 5, 10 o 20 ore ai costi descritti nel tariffario.

Modalità di navigazione

Alle postazioni messe a disposizione dalle biblioteche si accede digitando il codice identificativo e la password fornite dalla biblioteca.

Per ragioni di sicurezza le biblioteche non sono in grado di assicurare ai lettori la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in rete.

La consultazione è limitata a due ore al giorno.

L'uso della posta elettronica è consentito esclusivamente via web, tramite i siti che offrono questo servizio.

Dalle postazioni è possibile scaricare file e salvarli su chiavi USB di proprietà dell'utente; è inoltre possibile stampare in bianco e nero, al costo descritto nel tariffario.

Le postazioni riservate esclusivamente alla consultazione dei cataloghi o dei siti internet preselezionati sono opportunamente segnalate.

Disabilitazione e riammissione alla navigazione

La biblioteca si riserva la possibilità di disabilitare username e password se non utilizzati correttamente e in particolare nei casi di:

- mancato ritiro e pagamento delle stampe;
- abbandono della postazione con il computer bloccato;
- cessione a terzi di username e password;
- danneggiamenti dell'hardware e del software;
- utilizzo del collegamento per fini non coerenti a quelli di pubblico servizio (consultazione di siti pornografici, contro i diritti umani o che incitano alla violenza).

La disabilitazione comporta l'azzeramento del credito residuo e la disabilitazione da tutti gli altri servizi della biblioteca fino al pagamento della sanzione prevista dal tariffario e del dovuto per le stampe e per i danni eventualmente arrecati.

In caso di seconda disabilitazione per utilizzo del collegamento per fini non coerenti a quelli di pubblico servizio (consultazione di siti pornografici, contro i diritti umani o che

incitano alla violenza) l'utente sarà definitivamente escluso dal servizio di navigazione Internet ma potrà continuare ad usufruire degli altri servizi delle biblioteche previo pagamento della sanzione prevista dal tariffario.

Le informazioni

Le biblioteche forniscono un servizio di informazione al pubblico e offrono consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi e delle banche dati. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali dei lettori.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza ai lettori è garantito per tutto il tempo di apertura delle biblioteche. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il personale fornisce le necessarie istruzioni affinché il lettore stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in



grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indica al lettore gli strumenti informativi e bibliografici affinché egli possa procedere alla ricerca in modo autonomo.

Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici, la biblioteca fornisce informazioni generali e indicazioni sulle sedi più opportune alle quali rivolgersi per ottenere l'informazione desiderata.

Il personale verifica il livello di soddisfazione

del lettore accertando che le risposte fornite siano congrue alle sue aspettative.

Le biblioteche offrono un servizio di informazione a distanza (**chiedi al bibliotecario**) accessibile dal sito web delle biblioteche e un servizio di informazione telefonica nell'orario di apertura; rispondono a richieste di informazione bibliografica ricevute anche via fax (059 2032926), posta elettronica:

(biblioteca.delfini@comune.modena.it
biblioteca.poletti@comune.modena.it
biblioteca.crocetta@comune.modena.it
biblioteca.rotonda@comune.modena.it
biblioteca.villaggio.giardino@comune.modena.it
biblioteca.signonio@comune.modena.it)

o posta ordinaria (corso Canalgrande, 103 - 41121 Modena), entro 4 giorni dal ricevimento.

Il servizio fornisce informazioni bibliografiche e fattuali ai quesiti dei lettori.



Riproduzioni e fotocopie

Le biblioteche mettono a disposizione macchine fotocopiatrici per la riproduzione dei documenti posseduti dalle biblioteche stesse. Il servizio è a pagamento tramite tessere a scalare acquistabili in biblioteca.

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana (22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni) e dalle direttive europee sul diritto d'autore.

La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Per motivi di conservazione sono esclusi dalla fotocopiatura: il materiale antico e di pregio, le stampe e i disegni, le fotografie e, su valutazione del personale, il materiale moderno in precario stato di conservazione. Alla Biblioteca Poletti è escluso il patrimonio pubblicato da più di 100 anni.

Inoltre, sempre alla Biblioteca Poletti, previa specifica autorizzazione, è ammessa la fotocopiatura dei materiali antichi e di pregio esclusivamente con l'attrezzatura del fotografo esterno convenzionato, come pure la riproduzione fotografica di tutti gli altri materiali con attrezzatura o dell'utente o del fotografo esterno convenzionato. Le relative tariffe sono consultabili nel sito internet della biblioteca. Le riproduzioni del fotografo esterno sono disponibili il giorno successivo alla richiesta.

La richiesta di riproduzioni rivolta ad altre biblioteche è subordinata al pagamento della tariffa specificata nella tabella in allegato, oltre alle spese richieste dalle biblioteche medesime. In caso di mancato ritiro delle fotocopie entro 30 giorni, il lettore è sospeso dai servizi della biblioteca e, per esserne riammesso, dovrà pagare la somma prevista nel tariffario, oltre al costo delle fotocopie già dovuto.

Tariffe e rimborsi spese

Per i servizi a pagamento la Giunta Municipale definisce annualmente l'importo della spesa a carico dell'utente. Per le tariffe in vigore si rinvia alla Scheda n. 2, allegata. L'utente ha diritto al rimborso delle spese sostenute qualora risulti impossibile per le biblioteche adempiere all'impegno assunto. Può ottenere il rimborso del prezzo pagato per i libri o i multimediali acquistati in Bancarella qualora questi risultassero mancanti di pagine o gravemente danneggiati. Per ottenere i rimborsi il lettore deve presentare le ricevute di pagamento.

PARTECIPAZIONE DEI LETTORI ALLA VITA DELLE BIBLIOTECHE

Le proposte d'acquisto

Se il libro cercato non è presente nelle biblioteche è possibile suggerirne l'acquisto. I libri proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità e le disponibilità finanziarie delle biblioteche.

Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata **entro 10 giorni**.

Le segnalazioni di film, registrazioni musicali, riviste e libri in lingua straniera non impegnano la biblioteca Delfini all'acquisto.

I lettori possono **suggerire l'acquisto** fino a un massimo di **due libri** al mese non presenti in biblioteca, coerenti con le caratteristiche del patrimonio, all'arrivo dei documenti i lettori sono avvisati telefonicamente e i documenti sono tenuti a loro disposizione per tre giorni dalla comunicazione di disponibilità e, successivamente, collocati a scaffale.

I doni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalle biblioteche nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità



delle biblioteche, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti nelle biblioteche è accolta quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali oppure, con il consenso scritto del donatore, possono essere venduti nelle bancarelle allestite presso le biblioteche.

Suggerimenti e reclami

Tutti i lettori possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi.

Reclami e segnalazioni possono essere espressi in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della biblioteca o in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in biblioteca e sul sito internet delle biblioteche comunali. Ai reclami verrà data motivata risposta entro 15 giorni dalla presentazione e nella forma richiesta dal lettore.

Volontariato e tirocinio

La biblioteca della Strega Teodora e i punti di lettura sono gestiti in collaborazione con l'Associazione di volontariato **Il Segnalibro-Amici delle biblioteche**.

Informazioni in merito sono disponibili al sito: www.ilsegnalibromodena.org

Le biblioteche comunali offrono l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso le proprie strutture.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno l'opportunità di sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica. Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in biblioteca per acquisire i CFU previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura

della tesi finale di laurea. Il tirocinio di orientamento è rivolto ai neolaureati, entro 18 mesi dalla laurea.

Le biblioteche comunali hanno ospitato finora gli studenti delle Università di Modena e Reggio Emilia, Bologna, Parma, Macerata, Padova e Venezia.

Gli studenti universitari interessati possono presentare richiesta di tirocinio tramite:

- posta ordinaria (Biblioteche del Comune di Modena, corso Canalgrande, 103 - 41121 Modena)
- e-mail (rita.borghi@comune.modena.it)
- fax (059 2032926)

LE SEZIONI PER I BAMBINI E I RAGAZZI

La biblioteca Delfini e le biblioteche decentrate hanno ciascuna una **sezione ragazzi**.

Si tratta di un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi fino a 14 anni, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e agli animatori.

Le sezioni ragazzi delle biblioteche mettono a disposizione postazioni per l'accesso a internet e postazioni per la consultazione di CDROM, la visione di film e l'ascolto della musica. Offrono il servizio di prestito personale ai bambini e ai ragazzi, previa presentazione della tessera di iscrizione. È richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, ricerca e la consultazione dei materiali. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca; in particolare i bambini in età prescolare accedono agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, che si assume la responsabilità delle scelte

e dell'uso corretto dei materiali.

Le sezioni ragazzi collaborano con le scuole e istituzioni del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. Organizzano visite guidate per le scolaresche e offrono consulenza per l'organizzazione e la gestione delle biblioteche scolastiche.

LA PROMOZIONE DELLA LETTURA, LE MOSTRE E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Le biblioteche organizzano con continuità attività per ragazzi e adulti volte a promuovere la lettura: conferenze, letture ad alta voce, mostre, laboratori, animazioni.

I programmi delle attività culturali sono consultabili in biblioteca e sul sito web www.comune.modena.it/biblioteche. Non si effettuano spedizioni postali, ma è possibile iscriversi gratuitamente a diverse newsletter per ricevere comunicazioni via mail.

Le biblioteche segnalano con particolare evidenza i libri di recente acquisto e offrono proposte di lettura tematiche tramite l'esposizione dei libri su appositi scaffali.

Le biblioteche Delfini e decentrate favoriscono la conoscenza di altre lingue e culture, attraverso percorsi multiculturali e l'acquisto di libri in lingua originale per ragazzi (biblioteche decentrate e Delfini) e per adulti (Delfini).

La biblioteca Poletti si propone l'obiettivo di promuovere iniziative culturali per la valorizzazione del proprio patrimonio e per la divulgazione dell'arte, dell'architettura e dell'urbanistica.

Particolare attenzione è riservata al pubblico dei ragazzi, con proposte per la scuola oppure a frequenza libera per bambini e famiglie. Le biblioteche comunali inoltre

aderiscono al progetto nazionale "Nati per leggere", il cui obiettivo è la diffusione della lettura fin dalla prima età. Azioni specifiche di promozione e familiarizzazione sono indirizzate a chi ancora non frequenta le biblioteche, in particolare anziani e adulti a bassa scolarità.

Enti, istituti culturali, associazioni locali e utenti possono proporre iniziative da realizzarsi in collaborazione, purché senza fini di lucro, d'interesse pubblico e coerenti con le finalità istituzionali delle biblioteche. Non è invece prevista la concessione di sale conferenze e di altri locali per iniziative che non prevedano la collaborazione esplicita con le biblioteche. Ogni proposta riceve risposta motivata entro 8 giorni.

LA COMUNICAZIONE CON I LETTORI

Sul sito internet delle biblioteche www.comune.modena.it/biblioteche sono indicati i recapiti degli operatori e dei referenti ai quali i lettori possono rivolgersi per ottenere informazioni e chiarimenti, anche attraverso:

- la posta elettronica, indirizzo e-mail: biblioteche@comune.modena.it
- il telefono, numero: 049-2032818

Dalle pagine del sito è inoltre possibile scaricare la modulistica utile per l'iscrizione, le richieste di prestito interbibliotecario, l'offerta di libri in dono (la messa a disposizione di tutti i moduli sul sito internet delle biblioteche è in fase di completamento. Si veda "Scheda 1 - Progetti di miglioramento per l'anno 2011 - Progetto 2").

Inoltre, una sezione è dedicata alle informazioni su:

- statistiche d'uso dei servizi;
- esito di questionari o indagini;
- innovazioni dei servizi.

TABELLA A - INDICATORI E REQUISITI DI QUALITÀ

In rapporto ai parametri fissati dalla regione Emilia Romagna (allegato alla legge regionale n. 18/2000) I dati riportati si riferiscono all'insieme delle biblioteche comunali e sono aggiornati al 1° gennaio 2010

Servizio	Indicatore di prestazione	Unità di misura	Standard fissato a livello regionale	Livello raggiunto dalle Biblioteche comunali di Modena nel 2009
<i>Sede</i>	Superficie in mq	Mq di superficie destinata ai servizi al pubblico ogni 10 abitanti	0,30	0,32
<i>Personale</i>	Addetti a tempo pieno (FTE)	Addetti ogni 2000 abitanti	0,50	0,67
<i>Orario di apertura</i>	Orario settimanale	Orario settimanale per comuni capoluogo	50	Delfini, Rotonda 61 Crocetta, Vill.Giardino 29,5 Poletti 45 Sigonio 24,5 Teodora 15,5
<i>Patrimonio</i>	Indice di dotazione	Documenti per ogni abitante	1,5	2,25
	Acquisizioni annue	Acquisizioni ogni 1000 abitanti	100	88,2
<i>Prestito</i>	Indice di prestito	Prestiti annui per ogni abitante	1,4	2,39
	Indice di impatto	Iscritti attivi annui ogni 100 abitanti	14	18,29

TABELLA B - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO		FATTORE/DIMENSIONE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accesso al servizio biblioteche	Apertura	Accessibilità servizio	Apertura al pubblico (ore settimanali)	Non inferiore ai valori raggiunti e indicati nella tabella A
		Continuità servizio	Massimo di giorni di chiusura estiva	Delfini18 Rotonda.....12 Crocetta; Villaggio Giardino...27 Poletti.....24 Sigonio.....45 Teodora.....7
		Continuità servizio	Preavviso minimo su chiusure impreviste	2 giorni
Consulta-zione	Consulta-zione cataloghi	Accessibilità servizio	Disponibilità anche del servizio via internet	-
	Consegna documenti non a scaffale aperto	Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra richiesta e consegna documenti	Torre Delfini: immediato Deposito Delfini: 1 giorno Deposito Poletti: 3 giorni
Informazioni	Informazioni bibliografiche	Accessibilità servizio	Disponibilità anche del servizio via internet (posta elettronica)	-
		Tempestività risposta	Intervallo tra la ricezione della richiesta e la risposta (per il servizio via posta elettronica)	4 giorni
		Tempestività risposta	Intervallo tra la richiesta e la risposta (sede)	Immediato
Partecipazione utenti	Proposte d'acquisto dal lettore	Tempestività risposta	Intervallo tra la ricezione della proposta e la risposta	10 giorni
		Volume servizio	Percentuale di accoglimento dei suggerimenti coerenti con le caratteristiche del patrimonio della biblioteca	100%
	Reclami	Tempestività risposta	Intervallo tra la ricezione del reclamo e la risposta	15 giorni
	Doni	Tempestività risposta	Intervallo tra la ricezione della proposta e la risposta	10 giorni

Servizio Internet	Postazioni a disposizione	Accessibilità servizio	Numero postazioni a disposizione degli utenti	Delfini11			
				Crocetta 3			
	Rotonda..... 3						
Iscrizione	Tempestività risposta	Intervallo tra la richiesta e rilascio credenziali di accesso	Immediato	Villaggio Giardino..... 2			
				Sigonio..... 3			
Navigazione	Tempestività risposta	Intervallo tra rilascio credenziali e accesso navigazione	Immediato	Adeguatezza			
					Durata massima sessione di navigazione internet al giorno	2 ore	
Iscrizione	Tempestività risposta	Intervallo tra la richiesta e rilascio tessera personale	Immediato	Accessibilità servizio			
					Intervallo tra iscrizione e accesso ai servizi	Immediato	
					Disponibilità anche del servizio via internet	-	
Prenotazione	Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra rientro del volume e avviso di disponibilità all'utente	1 giorno	Accessibilità servizio			
					Disponibilità anche del servizio via internet	-	
Riammissione dalla sospensione dal prestito	Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra versamento sanzione e riammissione	Immediato	Adeguatezza			
Prestito interbibliotecario	Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra richiesta utente e inoltro della stessa	3 giorni		Tempestività risposta		
						Intervallo di tempo tra disponibilità del volume e avviso all'utente	1 giorno
						Intervallo di tempo necessario alla restituzione delle somme versate in caso di esito negativo	Immediato

NB: i giorni indicati sono tutti intesi come giorni lavorativi

SCHEDA 1 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO per l'anno 2011

Progetto 1 - Semplificazione modalità di pagamento delle tariffe

Il progetto si propone di rendere più semplice e agevole per gli utenti la procedura di versamento delle somme dovute alle biblioteche mediante l'adozione di modalità semplificate di pagamento, anche in accordo con le altre biblioteche del territorio provinciale.

Progetto 2 - Messa a disposizione della modulistica sul sito web

Il progetto si propone di mettere a disposizione sul sito web delle biblioteche tutti i moduli necessari per l'accesso ai diversi servizi con l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa agli sportelli.

Progetto 3 - Studio di modalità innovative per la prestazione dei servizi di consultazione e prestito

Il progetto si propone di approfondire la conoscenza di modalità innovative per la prestazione di alcuni servizi di consultazione e di prestito con riferimento in particolare alla possibilità di acquisire risorse documentarie in forma digitale.

SCHEDA 2 TARIFFE E RIMBORSI SPESE in vigore dal 1° marzo 2011 (delibera Giunta Municipale n. 841/2010)

1 fotocopia o 1 stampa b/n formato A4	0,08 euro
1 fotocopia b/n formato A3	0,20 euro
1 stampa a colori da scansione	1,10 euro
1 stampa a colori da computer	0,20 euro
tessera per n. 10 fotocopie	0,80 euro
tessera per 55 fotocopie	3,50 euro
assegnazione password per l'utilizzo delle postazioni internet (anche a seguito di smarrimento)	2,00 euro
utilizzo delle postazioni internet:	
1 ora	2,50 euro
2 ore	4,00 euro
5 ore	7,50 euro
10 ore	13,00 euro
20 ore	16,00 euro
richiesta di prestito interbibliotecario (max. 2 documenti)	3,00 euro
richiesta di fornitura di riproduzioni da altre biblioteche	3,00 euro
n.1 volume della collana "In forma di libro"	13,00 euro
rimborso dei libri e di altri documenti smarriti o danneggiati	variabile
rimborso fascicolo di rivista smarrita o danneggiata non più in commercio	5,00 euro
rimborso chiave del guardaroba	7,00 euro
riammissione ai servizi	13,00 euro



Fax-simile del modulo disponibile nelle biblioteche

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gentile lettore,
 la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato
 via internet (www.comune.modena.it/biblioteche) o via posta direttamente alla biblioteca

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> la prima informazione | <input type="checkbox"/> il prestito |
| <input type="checkbox"/> il prestito interbibliotecario | <input type="checkbox"/> l'assistenza e le informazioni bibliografiche |
| <input type="checkbox"/> i rimborsi | <input type="checkbox"/> il mancato rispetto degli standard della carta dei servizi |
| <input type="checkbox"/> altro (specificare, per favore) | |

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

.....

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?

.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca?

.....

La biblioteca si impegna a fornire una risposta entro 15 giorni dalla data di presentazione

Nome Cognome

Indirizzo Telefono

E-mail

Firma Data

Indicando le proprie generalità il lettore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.6.2003 in materia di riservatezza dei dati personali. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

