



Comune di Crevalcore

Istituzione dei Servizi Culturali

PAOLO BORSELLINO

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 13 del 24.09.2010

Oggetto: Approvazione della nuova Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale

L'anno 2010 nel giorno 30 del mese di agosto alle ore 19, presso i locali di Via Persicetana 226, convocato a cura del Presidente, si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Istituzione dei Servizi Culturali Paolo Borsellino.

Sono presenti:

Lorena Beghelli	Presidente
Magda Abbati	Consigliere
Alberto Fantoni	Consigliere

Partecipa il Direttore dell'Istituzione dott. Alex Carpani con funzioni anche di segretario verbalizzante;

Il Presidente, riconosciuta legale la seduta ai sensi degli artt.13 e 14 del Regolamento dell'Istituzione, procede all'esame dell'argomento in oggetto;

Rilevata l'esigenza di adeguare la Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale alle mutate caratteristiche organizzative del servizio, nonché alle esigenze dell'utenza, come emerso anche da appositi sondaggi effettuati nei mesi scorsi;

Vista la nuova Carta dei Servizi, in allegato sub lettera "A" al presente atto per formarne parte integrante e sostanziale;

Sentito il Direttore ed il Responsabile del Servizio Biblioteca;

DELIBERA

1. Approvare la Nuova Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale, in allegato sub lettera "A" al presente atto per formarne parte integrante e sostanziale, nonché i suoi relativi allegati interni.
2. Dare atto che di essa verrà data adeguata pubblicità e diffusione presso gli utenti della Biblioteca.

La presente deliberazione è immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 13 del Regolamento dell'Istituzione dei Servizi Culturali Paolo Borsellino.

Il Presidente

Dott.ssa Lorena Beghelli

Il Direttore
Dott. Alex E. Carpani

*Il segretario verbalizzante
Dott. Alex E. Carpani*

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo dell'Istituzione dei Servizi Culturali Paolo Borsellino per 15 giorni consecutivi a partire da _____ .

Copia della presente deliberazione viene trasmessa al Sindaco per opportuna conoscenza.

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

In conformità al Regolamento del Servizio Bibliotecario e Archivistico Crevalcorese ed allo scopo di favorire, da un lato, un rapporto diretto tra Biblioteca ed utenti e, dall'altro, di mantenere un monitoraggio sugli standard qualitativi e quantitativi del servizio, viene portata a conoscenza degli utenti la presente Carta dei Servizi.

❖ RIFERIMENTI GENERALI

Biblioteca Comunale di Crevalcore
Via Persicetana, 226
40014 Crevalcore

Tel.: 051-981594
Fax: 051-6803580

Email:

biblioteca@comune.crevalcore.bo.it

infobiblio@comune.crevalcore.bo.it

Emeroteca

studiobiblio@comune.crevalcore.bo.it

ragazzibiblio@comune.crevalcore.bo.it

Back-office, Responsabile del Servizio
Front-office, Sezione multimediale ed

Sala Studio 1° piano e Archivio Storico
Sezione Ragazzi

Sito internet:

<http://www.comune.crevalcore.bo.it>

La sede della Biblioteca, facilmente identificabile anche grazie alla segnaletica specifica, non ha barriere architettoniche. I locali della Biblioteca, confortevoli, puliti e sicuri, sono articolati in aree funzionali. Per la libera consultazione e per le attività organizzate di gruppo: emeroteca, sala bambini e ragazzi, sala riunioni, sala polivalente. Per lo studio individuale: sala lettura, consultazione e studio, sala consultazione e Archivio Storico. In tutte le sale della Biblioteca è attivo il servizio multimediale, con accesso ad Internet, ricerca bibliografica e riproduzione di musica e video attraverso apposite postazioni.

La Biblioteca possiede materiale documentario esposto a scaffale aperto e direttamente accessibile all'utenza ed è organizzato secondo le seguenti sezioni: adulti, consultazione, emeroteca, ragazzi, locale, multimediale e Archivio Storico. Oltre a ciò, possiede del materiale conservato nel deposito e accessibile solo al personale di servizio. Anche lo spazio esterno, composto da giardino e parcheggio, è da considerarsi di pertinenza della Biblioteca.

Nei locali della sede di Crevalcore trova spazio il Servizio Cultura e parte delle attività da esso programmate.

❖ ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì 14.30-18.30

Martedì 9-13 e 14,30-18.30

Mercoledì 9-13 e 14,30-18,30 (9-13: no prestito, restituzione, ricerca bibliografica)

Giovedì 9-13 e 14,30-18,30

Venerdì 9-13 e 14,30-18,30
Sabato 9-13

(sperimentazione dal 1° luglio al 31 dicembre 2010)***

Lunedì 14-19
Martedì 9-18.30
Mercoledì 9-19 (9-14: no prestito, restituzione, ricerca bibliografica)
Giovedì 9-18.30
Venerdì 9-19
Sabato 9-13

***il suddetto orario potrà essere adottato in via definitiva al termine del periodo di sperimentazione.

Chiusura al pubblico: nel periodo di Ferragosto (1 settimana) e nel periodo di Natale (1 settimana).

Gli orari di apertura della biblioteca sono stabiliti dal sindaco con proprio provvedimento, in accordo con le esigenze della cittadinanza e con le caratteristiche organizzative del servizio.

❖ ARCHIVIO STORICO

E' ubicato al 1° piano della biblioteca comunale.

Accessibilità agli utenti: inverno/estate: martedì e giovedì e venerdì dalle ore 14.30 alle 18,30 previo appuntamento. Diversi orari e giorni potranno essere concordati caso per caso sulla base della disponibilità del personale.

Chiusura: quando è chiusa la Biblioteca Comunale.

❖ SALA DI LETTURA DI PALATA PEPOLI

Via Provanone, 4964
Loc. Palata Pepoli, Crevalcore

Tel.: 051-982610

I locali della Sala di Lettura sono stati pensati per gli utenti da 3 a 11 anni e si compongono di sala bambini e ragazzi e zona prestito.

Orario di funzionamento: Lunedì 9-12, su appuntamento, solo per le scuole di Palata Pepoli.

PRINCIPI GENERALI ALLA BASE DEL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

1. Finalità

La Biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto di tutti i cittadini ad accedere liberamente ad ogni espressione della cultura che si manifesti tramite documenti, informazioni, espressioni del pensiero e della creatività, con particolare attenzione alla valorizzazione delle peculiarità storiche, geografiche e sociali del proprio territorio.

A sostegno della esigenza di formazione permanente e di informazione costante e diffusa per tutta la collettività, gli obiettivi suddetti sono perseguiti nell'intento di garantire a tutti le più ampie opportunità di accesso alle conoscenze culturali, tecniche e scientifiche.

2. Principi di erogazione del servizio

Uguaglianza

I servizi sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzioni di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado d'istruzione.

Ogni fascia d'età trova materiale nella Biblioteca 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 rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

Accessibilità

La Biblioteca osserva i sopraccitati orari di apertura che sono adeguati il più possibile alle esigenze della comunità servita.

Ogni eventuale riduzione di orario, oppure ogni eventuale chiusura estiva o straordinaria viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

Diritto di scelta

Le raccolte della Biblioteca comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che riflettano gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

Partecipazione

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami con il fine di favorire la collaborazione per il miglioramento del servizio stesso.

La Biblioteca sostiene, altresì, le associazioni culturali locali, accogliendo nei propri spazi appositi la loro pubblicità e, qualora le loro iniziative siano patrocinate e/o realizzate in collaborazione con l'Istituzione, fornendo loro un supporto tecnico e materiale, da definire di volta in volta.

Efficienza ed efficacia

Ogni anno la Biblioteca distribuisce dei questionario tra gli utenti per conoscere il gradimento di tutti i servizi resi, per tutte le fasce d'età.

I risultati di tale indagine vengono portati a conoscenza degli utenti e pubblicati sul sito del Comune di Crevalcore.

❖ PERSONALE

Il personale di ruolo della Biblioteca è costituito da:

1 Responsabile del Servizio;

1 Operatore addetto alla Sezione ragazzi e, all'occorrenza, al servizio prestito principale;

1 Operatore addetto alla Sala studio - Archivio Storico e , all'occorrenza, al servizio prestato principale.

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nonché del Regolamento comunale di organizzazione dei servizi, sulla base degli obiettivi e delle risorse assegnate all'Istituzione dall'Amministrazione Comunale.

All'interno del Servizio Biblioteca opera il personale sulla base di quanto previsto dal Regolamento dell'Istituzione e dalla dotazione organica dell'Amministrazione Comunale. Il servizio si può avvalere anche dell'intervento di collaboratori esterni per lo svolgimento di mansioni specifiche e/o di progetti di qualificazione.

Il comportamento del personale di servizio, nei confronti dell'utente, è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, nel rispetto anche di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale dei dipendenti degli Enti Locali.

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.

Cooperazione interbibliotecaria. Per potenziare l'offerta ed integrare maggiormente i servizi, la Biblioteca è inserita in una rete di rapporti di cooperazione con altre biblioteche ed agenzie formative: la Zona Bibliotecaria Persicetana, il Progetto SBN, la Provincia di Bologna, la Regione Emilia-Romagna e le scuole di ogni ordine e grado del territorio comunale.

❖ SERVIZI

I diversi servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità. Eventuali interruzioni saranno preventivamente comunicate all'utenza.

Il personale impiegato nei servizi deve garantire il libero accesso ai documenti ed è tenuto ad assistere gli utenti nelle ricerche con cortesia e disponibilità.

Consultazione, lettura ed uso consapevole degli spazi

La Biblioteca di Crevalcore è una Biblioteca di pubblica lettura e, quindi, raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

La consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto e immediato da parte dell'utenza secondo la seguente organizzazione degli spazi: i bambini da 0 a 5 anni nella Sala bambini e i bambini dai 6 ai 13 anni nella Sala ragazzi, entrambe al piano terreno. I ragazzi maggiori di 14 anni nella Sala studio situata al primo piano, che è dedicata alla lettura silenziosa.

Riguardo alla Sala bambini e ragazzi, si precisa che:

1. La Sala Bambini non è una ludoteca, né uno spazio ludico aperto nel quale i bambini possano correre liberamente, urlare e giocare. Si tratta, invece, di uno spazio dedicato alla lettura accompagnata dal genitore, il quale è tenuto a fare un uso consapevole degli spazi e dei materiali in esso contenuti con il proprio bambino. Questo spazio non deve trasformarsi nemmeno in una sorta di salotto per i genitori, nel quale i bambini siano lasciati senza controllo. Ciò porterebbe ad uno snaturamento del luogo e delle finalità per le quali è stato pensato e realizzato. Per il gioco libero e non organizzato vi sono altri spazi comunali, come il Centro Giochi (per bambini da 0 a 6 anni) e la Ludoteca (per bambini da 6 a 13 anni).

2. La Sala ragazzi, invece, è uno spazio dedicato interamente allo studio, alle ricerche, ai compiti ed agli approfondimenti, nel quale i ragazzi più grandi trovano, appunto, PC e

materiale didattico e divulgativo adatto alla loro età. Anche in questo spazio le attività ed i comportamenti devono essere consoni e adeguati alla finalità dello spazio.

La Ludoteca "Il cappellaio matto" è uno spazio riservato ai bambini dai 6 ai 13 anni nel quale si svolgono attività con personale specializzato. Essa è aperta, di norma, tre pomeriggi alla settimana. Al suo interno vi sono giocattoli per il gioco individuale, giochi di società, materiali didattici di vario tipo, attrezzature ed arredi pensati per l'attività ludica organizzata. L'accesso è gratuito previa iscrizione del bambino da parte di un genitore.

Il servizio multimediale offerto dalla Biblioteca propone varie postazioni informatiche destinate alla navigazione in Internet, alla videoscrittura ed alla fruizione di opere multimediali (CD, DVD). Gli utenti fino ai 13 anni sono invitati a navigare in internet dal p.c. della Sala Ragazzi.

La Sala di lettura di Palata Pepoli, invece, è una Biblioteca per ragazzi e, quindi, raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso delle scuole i materiali documentari e informativi di carattere specifico per quest'età.

Prima di salire nella Sala studio o nella Sala ragazzi della Biblioteca di Crevalcore, gli utenti sono invitati a depositare borse e zaini negli appositi armadietti collocati di fianco al banco d'ingresso. La direzione non è responsabile per oggetti smarriti dagli utenti.

Iscrizione

L'utente residente o domiciliato nel territorio italiano deve iscriversi alla Biblioteca previa esibizione di un documento di identità personale e gli viene rilasciata una tessera di iscrizione personale. Per l'iscrizione dei minori di 13 anni è necessaria la sottoscrizione dell'autorizzazione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci (vedi allegato D).

Servizio di prestito

Il prestito dei documenti cartacei e dei VHS è gratuito ed è consentito a chiunque sia iscritto alla Biblioteca.

Si possono prendere in prestito al massimo 5 documenti cartacei, di cui solo 2 novità uscite in Biblioteca nell'ultimo mese, alla volta e la durata del prestito varia a seconda della tipologia di materiale:

- opere librarie: 30 giorni;

- riviste : 15 giorni per i numeri arretrati (i numeri correnti sono esclusi dal prestito).

Il prestito dei libri e delle riviste può essere rinnovato: 1 mese per i libri e 15 giorni per le riviste. Se i documenti non sono stati nel frattempo prenotati da un altro lettore.

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla Biblioteca.

A ciascun utente viene richiesta cura e attenzione nel maneggiare i libri per la salvaguardia degli stessi.

Chi non ha restituito i documenti entro il termine stabilito non può effettuare nuovi prestiti, rinnovi o prenotazioni fino a quando non li abbia restituiti.

Prestito multimediale

Per accedere al prestito multimediale (film in DVD e CD musicali) è necessario fare la Carta Istituzione che ha un costo di € 30,00 annui. Dà diritto al prestito di 3 pezzi audio/video per volta per un massimo di 8 giorni. Il prestito è rinnovabile per altri 8 giorni se non ci sono prenotazioni sugli stessi titoli. L'intestatario della Carta Istituzione potrà indicare al momento dell'iscrizione fino a 2 componenti del proprio nucleo familiare, delegati al ritiro del materiale. I delegati dovranno presentarsi muniti della Carta Istituzione dell'intestatario. Nel caso in cui l'intestatario della Carta Istituzione o il delegato sia un minore di 18 o 14 anni non potrà ricevere in prestito film vietati ai minori di 18 o 14 anni.

Sono previste alcune esenzioni nei seguenti casi: utenti con più di 65 anni, portatori di invalidità superiore al 75% (presentando apposito certificato dell'ASL), cittadini crevalcoresi totalmente esenti dal pagamento di tariffe ed imposte comunali. Gli insegnanti di ogni ordine e grado che si avvalgano dell'uso del materiale multimediale possono accedere gratuitamente al prestito del multimediale, durante il periodo scolastico, dopo aver sottoscritto apposita autocertificazione relativa all'uso di tale materiale per attività didattiche.

Hanno diritto ad uno sconto sulla Carta Istituzione i titolari della Carta Giovani e coloro che sono iscritti allo Spi Cgil o all'Auser.

Il titolare della Carta Istituzione gratuita e di quella scontata si dovrà recare personalmente in Biblioteca e non potrà nominare delegati.

Il prestito avverrà unicamente dietro presentazione della tessera d'iscrizione.

La Carta Istituzione dà diritto inoltre ad una serie di agevolazioni relative all'offerta culturale e ricreativa per adulti e ragazzi.

Prestito interbibliotecario

La Biblioteca fornisce il servizio di prestito e di document delivery con le altre biblioteche. L'utente deve contribuire alle spese postali di invio e restituzione dei libri alla Biblioteca di Crevalcore versando la somma di € 3,00 per libro con bollettino postale sul c/c n. 86580370 intestato a: Comune di Crevalcore - Istituzione dei servizi Culturali Paolo Borsellino - Servizio tesoreria. L'utente dovrà, inoltre, far fronte alle eventuali ulteriori spese richieste dalla Biblioteca che presta il documento.

E' escluso da tale servizio il materiale multimediale.

Il servizio è sospeso nei periodi di chiusura della Biblioteca.

Prestito alle scuole del territorio

Il prestito alle classi può prevedere tempi diversi in relazione alla richiesta degli insegnanti.

Sollecito

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene tramite lettera scritta a ciascun utente in ritardo, oppure tramite telefonata.

La mancata restituzione o il danneggiamento di libri o altri documenti presi a prestito comporta il risarcimento della perdita subita con l'acquisto di una copia identica, quando è possibile, o con altra di uguale importo segnalata dagli operatori della Biblioteca.

Prenotazione

Il materiale già in prestito può essere prenotato; in questo caso la Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente entro 3 giorni dal rientro del documento che dovrà essere ritirato entro i successivi 6 giorni di apertura al pubblico, dopodiché verrà ricollocato a scaffale.

Prestito dal magazzino

Per la parte del patrimonio bibliografico collocata in magazzino la consegna avviene al massimo entro il giorno successivo la domanda.

Patrimonio escluso dal prestito

E' escluso dal prestito il patrimonio facente parte della Sezione Consultazione i cui volumi sono contrassegnati dalla apposita timbratura, la Sezione antica, la Collezione locale, i documenti d'Archivio Storico, i libri pubblicati prima del 1945, l'ultimo numero dei periodici e dei quotidiani. Sono esclusi altresì dal prestito i CD musicali e i DVD che sono stati pubblicati da meno di due anni.

Servizio di informazione

L'accesso al patrimonio bibliografico, la consultazione dei cataloghi, le ricerche informative possono avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione degli addetti al servizio che danno la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo.

La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati e di materiale documentario multimediale per il cui utilizzo la Biblioteca mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo assistenza di tipo tecnico e informativo.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di tre giorni.

Il servizio d'informazione e rinnovo di prestito può essere fornito anche tramite telefono, email o fax.

Servizio di riproduzione documenti

E' possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca, ammesso che il suo stato di conservazione lo consenta e nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore, nei seguenti modi: riproduzione fotostatica, fotografia o scansione con sistemi digitali. Il servizio di fotocopiatura è a pagamento.

La Biblioteca non può eseguire fotocopie di materiale di proprietà dell'utente.

Servizio Internet

Il servizio consente di navigare gratuitamente per un tempo massimo di mezz'ora al giorno, dopo aver digitato l'account che verrà consegnato all'utente dal personale in servizio. Per iscriversi a tale servizio l'utente maggiorenne deve presentare un documento d'identità valido e prendere visione delle regole per il corretto utilizzo di internet (Allegato A). L'utente minorenni deve recarsi in Biblioteca con un genitore (o con chi ne fa le veci) fornito di un documento d'identità valido. Il genitore (o chi ne fa le veci) dovrà sottoscrivere apposita autorizzazione per l'accesso ad internet del minore (Allegato B).

In base alla normativa per il contrasto al terrorismo internazionale (L. 155/05 e successive modificazioni ed integrazioni) la Biblioteca è obbligata a tenere un registro dei dati dei propri utenti che si connettono a internet i quali devono essere identificati in modo certo, cioè mediante carta d'identità o documento analogo. La Biblioteca è tenuta inoltre a custodire i dati sul traffico in internet (il cosiddetto "log"), perché le forze dell'ordine, all'occorrenza, possano consultarlo.

La tessera di iscrizione al servizio di navigazione va conservata con particolare cura e non va ceduta ad altri.

Per utilizzare internet l'utente deve presentarsi munito della propria tessera di iscrizione al servizio.

Dopo l'eventuale smarrimento di una seconda copia della tessera stessa, l'utente dovrà pagare una penale di 5,00 € per poter continuare ad utilizzare il servizio internet; in caso di mancato pagamento sarà disabilitato per 3 mesi da detto servizio.

I bibliotecari, compatibilmente con le altre esigenze di servizio, offrono un'assistenza di base sui principali comandi per utilizzare i sopradetti servizi.

I bambini ed i ragazzi fino a 13 anni d'età possono usufruire di tali servizi dalle postazioni a loro riservate presso la Sala ragazzi e dovutamente configurate per la loro età.

Si può stampare e scaricare su apposita chiavetta usb; le stampe sono a pagamento.

Non è consentito:

1. Immettere dati e programmi nei p.c.
2. Alterare dati immessi dal personale.
3. Svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni.

4. Alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware.
5. Scaricare software dalla rete senza possedere la regolare licenza di utilizzo.
6. Eseguire operazioni commerciali tramite la rete.
7. Chattare ed effettuare telefonate virtuali.
8. Utilizzare l'account di altri utenti per accedere ad internet.
9. Delegare altri all'accesso in Internet.

Il mancato rispetto delle sopraddette norme per il corretto utilizzo può comportare l'interruzione della sessione o nei casi più gravi la disabilitazione dal servizio.

I bibliotecari, compatibilmente con le altre esigenze di servizio, offrono assistenza per effettuare ricerche bibliografiche con particolare riferimento ai cataloghi in linea (OPAC).

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete, né ha la possibilità di controllare le risorse disponibili e ciò che internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico.

Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

Corretto utilizzo d'internet. La navigazione in internet può essere utilizzata solo per scopi consentiti dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente per l'uso improprio del servizio internet, per la violazione d'accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso.

Videoscrittura

L'utilizzo dei programmi di videoscrittura dalle postazioni multimediali "long time" ad essa dedicati è limitato per ciascun utente a 60 minuti di tempo.

Coloro che necessitano, per la stesura di tesi di studio, di un tempo maggiore possono accordarsi preventivamente con il personale in servizio sulle modalità e tempi di tale lavoro da svolgere comunque negli specifici computer ad essi indicati.

Quando la pubblicazione lo permette, l'utente può altresì salvare la sua ricerca sulla chiavetta usb.

Ascolto di CD musicali e visione DVD

L'utente può ascoltare i cd musicali della Biblioteca (mediante le apposite cuffie da richiedere al personale della Biblioteca) e visionare DVD dai tre PC a ciò dedicati.

L'utente può anche visionare, previa prenotazione anticipata, i dvd della Biblioteca in una apposita saletta.

❖ TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami

Sono previste procedure di reclamo per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo, eventualmente redatto sull'Allegato C, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Gli utenti insoddisfatti hanno il diritto di presentare le loro richieste agli organi dell'Amministrazione, al Difensore civico, all'URP.

Il responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando eventualmente i termini entro i quali avverrà la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposita modulistica e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento del servizio.

Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale e degli altri utenti.

Si richiede un atteggiamento consapevole per non disturbare l'attività di studio con la precauzione di parlare a bassa voce e di non utilizzare i cellulari all'interno della Biblioteca.

In presenza di comportamenti non conformi a quanto precisato, il personale ha facoltà di disabilitare l'utente dai servizi bibliotecari offerti e invitarlo ad uscire dalla Biblioteca.

ALLEGATO A
Regole che disciplinano l'utilizzo di internet

Prima di accedere ad internet è necessario ricordare che è possibile utilizzare internet al massimo per mezz'ora al giorno.

Vanno, inoltre, osservate le seguenti disposizioni:

- Per accedere al servizio è necessario presentare la tessera di iscrizione;
- L'utilizzo di internet è subordinato al rilascio di un account, che ha validità giornaliera;
- E' vietato immettere dati e programmi nei PC, alterare dati immessi dal personale o svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni;
- E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware dei computer della Biblioteca;
- E' vietato scaricare software dalla rete senza possedere la regolare licenza di utilizzo;
- E' vietato chattare ed effettuare telefonate virtuali;
- E' vietato utilizzare l'account di altri utenti per accedere ad internet;
- E' vietato delegare altri all'accesso in Internet.

Il mancato rispetto delle sopraddette norme per il corretto utilizzo può comportare l'interruzione della sessione o nei casi più gravi, la disabilitazione dal servizio.

La biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete, né ha la possibilità di controllare le risorse disponibili e ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico.

Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in Internet, la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

La navigazione può essere utilizzata solo per scopi consentiti dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente per l'uso improprio del servizio internet, per la violazione d'accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso.

ALLEGATO B
Autorizzazione all'uso di internet per minori di 18 anni

Il presente modulo deve essere consegnato in biblioteca da uno dei genitori del minore

Crevalcore, _____
Al direttore dell'istituzione

Oggetto: autorizzazione per minore di 18 anni all'utilizzo di Internet presso il Servizio Bibliotecario crevalcorese

Io sottoscritto (scrivere in stampato) Cognome _____ Nome _____

residente a _____ via _____ n. _____

n. telefono _____,

autorizzo mio figlio (scrivere in stampato)

Cognome _____ Nome _____

Nato il _____

minore di 18 anni e iscritto alla Biblioteca Comunale ad accedere ad Internet nel rispetto del regolamento della Biblioteca di Crevalcore che ne disciplina l'uso.

Mi impegno inoltre, nell'utilizzo della postazione multimediale per il servizio Internet, a:
Non danneggiare o rimuovere le configurazioni software e hardware dei computer della Biblioteca;

Osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode e alla privacy e ogni altra disposizione di legge;

Non utilizzare servizi di chat lines e di telefonia virtuale;

Assumermi la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi;

Riconoscere che la Biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità e la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;

Rispettare le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale e degli altri utenti;

Utilizzare il servizio per non più di mezz'ora al giorno.

Riconosco inoltre che l'utilizzo scorretto potrà comportare, a seconda della natura e gravità della violazione:

Interruzione della sessione;

Sospensione o esclusione dell'accesso al servizio

Responsabilità civile e penale

I provvedimenti più gravi saranno comunicati preventivamente ai genitori

N.B. Il personale non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

N.B. La biblioteca si riserva la facoltà di annullare periodicamente le iscrizioni al servizio dei minori, e di chiedere ai genitori una nuova autorizzazione.

Infine allego copia del mio documento di riconoscimento.

In fede

.....

Allegato C
Modello per i reclami

Crevalcore, li
Al Direttore dell'Istituzione

Il /La sottoscritta, residente a _____ via _____ n. _____
Con la presente intende segnalare in riferimento al Servizio Biblioteca quanto segue:

In fede

Eventuali comunicazioni al riguardo possono essere inviate a _____
Via _____ n. ____ Tel. _____

Allegato D
Modulo iscrizione prestito minori di 14 anni

In qualità di genitore ovvero di detentore della potestà genitoriale di:

Cognome Nome
nato/a il

io sottoscritto/a

Cognome Nome
nato/a a il
residente a in via/piazza.....n°

CAP.....

recapiti telefonici: cellulare..... fisso.....

Documento di identità

chiedo l'iscrizione al servizio di prestito della biblioteca di mio figlio/a

Data

Firma del genitore

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.L.gs.196/2003

Il Comune di Crevalcore informa che i dati contenuti nella presente istanza sono richiesti per le finalità istituzionali della Biblioteca. Il trattamento dei dati sarà effettuato con modalità informatizzate e/o manuali e comunque nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il dichiarante può esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D.L.gs.196/2003 e cioè modificare, aggiornare, cancellare i dati.

Allegato E

Indicatori di prestazione

- Numero di volumi per abitante
- Numero di periodici correnti per abitante
- Numero di documenti sonori, video, multimediali per abitante
- Numero di postazioni multimediali
- Acquisti annui per abitante
- Rapporto unità catalogate / unità possedute
- Personale totale ogni 2000 abitanti
- Libri prestati / libri disponibili
- Numero delle catalogazioni
- Numero utenti iscritti al prestito e suo incremento annuo
- Rapporto utenti iscritti al prestito e abitanti
- Numero dei prestiti annui e suo incremento annuo
- Numero dei prestiti per abitante
- Numero degli ingressi annui
- Progetti di cooperazione con la scuola
- Attività culturali promosse per la biblioteca
- Numero di giorni di apertura della biblioteca
- Numero di iniziative editoriali realizzate (pubblicazione volumi, rassegne, ecc.)

Tariffe

Per l'anno 2010 le tariffe sono:

- Stampa documenti b/n A4 0,20 Euro
- Stampa documenti b/n A3 0,45 Euro
- Stampa documento colore A4 0,35 Euro
- Stampa documento colore A3 0,60 Euro
- Stampa documento colore A4 con stampa foto su superficie maggiore di metà A4 0,40 Euro
- Fotocopia A4 0,20 Euro
- Fotocopia A4 f/r 0,30 Euro
- Fotocopia A3 0,35 Euro
- Fotocopia A3 f/r 0,50 Euro