



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SUZZARA

Premessa

La Biblioteca Comunale, parte importante del Centro Culturale Piazzalunga inaugurato il 21 giugno 2013, concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

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

La Biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile, e si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

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, rispettandone la riservatezza dei dati personali e delle informazioni ricercate.

Continuità

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio vanno ampiamente e preventivamente comunicati.

Accessibilità

Gli orari di apertura, le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

Ogni eventuale riduzione o modifica di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza.

La Biblioteca attiva una propria pagina face book per valorizzare la comunicazione con gli utenti e per promuovere le attività poste in essere.

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 (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La Biblioteca fa parte del Sistema Bibliotecario "Legenda": la cooperazione interbibliotecaria permette l'ottimizzazione del livello e della qualità delle prestazioni fornite.

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sede

La Biblioteca è agevolmente raggiungibile ed è facilmente riconoscibile. L'edificio non ha barriere architettoniche, è dotato di parcheggio riservato ai disabili, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di segnaletica esterna e interna. Gli ambienti sono confortevoli, accoglienti, funzionali. La sezione ragazzi si trova al piano terra con spazi riservati alle diverse fasce d'età. Al primo piano sono presenti sale per lettura individuale (consultazione e studio) e per attività di gruppo.

Risorse Umane: Personale

I bibliotecari operano in piena autonomia per quanto riguarda l'organizzazione tecnica del servizio, nel pieno rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali.

L'aggiornamento professionale permanente del personale bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario.

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

Servizio di Lettura e Consultazione

La lettura e la consultazione in sede del materiale documentario e dei cataloghi sono libere. Tutto il materiale presente nel catalogo è a scaffale aperto, ossia accessibile direttamente dagli utenti.

Il Fondo Mario Spinella, situato presso la sede del Museo Galleria del Premio, è riservato alla sola consultazione. La biblioteca provvede al recupero e alla messa a disposizione del materiale in consultazione entro 3 lavorativi giorni dalla richiesta.

La Biblioteca pubblica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con attenzione anche alla documentazione di interesse locale e mantiene aggiornato il proprio patrimonio.

Servizio di Prestito

L'iscrizione al prestito è gratuita ed avviene su richiesta dell'utente.

Gli utenti maggiorenni dovranno presentare, all'iscrizione, un documento di identità in corso di validità munito di fotografia e il proprio codice fiscale.

I minori devono essere accompagnati da un genitore. È necessario presentare documento d'identità del genitore e codice fiscale del minore.

Al momento dell'iscrizione il genitore deve dichiarare anche l'eventuale autorizzazione all'utilizzo di internet da parte del minore. I dati relativi al documento del genitore e l'autorizzazione all'utilizzo internet vengono annotati nei relativi campi della scheda utenti.

Gli iscritti ricevono una tessera personale RFID da esibire ogni qualvolta intendano usufruire del prestito. In caso di smarrimento della tessera è possibile richiederne un duplicato

L'iscrizione ad una biblioteca della provincia di Mantova abilita automaticamente l'utente in tutte le altre biblioteche.

Possono essere presi in prestito al massimo **15 documenti**.

Il prestito per i libri e audiolibri dura **30 giorni** ed è rinnovabile una sola volta, anche telefonicamente o via e-mail, ad eccezione dei libri prenotati.

Il prestito di DVD e CD musicali dura **10 giorni** ed è rinnovabile una sola volta, anche telefonicamente o via e-mail, ad eccezione del materiale prenotato.

Il prestito delle riviste è limitato ai numeri pregressi, ha durata di **7 giorni** e non è prorogabile.

Sono ammesse al prestito tutte le opere ad eccezione di quelle per le quali è prevista la **solita consultazione**: dizionari, enciclopedie, opere in più volumi, opere di pregio, volumi di Sezione Locale di particolare rilevanza.

Le operazioni di prestito e/o restituzione possono essere effettuate rivolgendosi al personale della Biblioteca oppure utilizzando le postazioni di auto prestito poste nella zona reference e presso la sezione ragazzi.

Tale postazione è attiva solo per libri, CD, DVD della biblioteca di Suzzara provvisti di tag. Per il prestito e/o restituzione di quotidiani, riviste e prestito interbibliotecario occorre invece rivolgersi al personale.

Il materiale già in prestito o posseduto da altre biblioteche può essere prenotato dall'utente direttamente da casa o presso le postazioni di consultazione del catalogo elettronico (inserendo la propria password personale) oppure facendone richiesta alla Biblioteca (anche telefonicamente o via mail). Il prestito ILL è gratuito per i documenti delle reti bibliotecarie mantovane, bresciane e cremonesi.

La Biblioteca offre ai propri utenti il servizio di prestito di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali, qualora le opere stesse non siano reperibili nel circuito provinciale e interprovinciale in convenzione.

Le richieste vanno inoltrate via mail, fornendo chiare indicazioni bibliografiche.

La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la rispeditura dell'opera sono gratuite. L'utente è tenuto però a rimborsare le spese previste dalle singole biblioteche prestanti.

La Biblioteca si impegna ad avvertire l'utente (tramite SMS, e-mail o telefonicamente) entro 2 giorni dal rientro/arrivo del documento, che dovrà essere ritirato entro e non oltre 10 giorni dalla comunicazione di disponibilità.

Il primo sollecito cartaceo dei prestiti scaduti sarà inviato dopo 10 giorni dalla scadenza, il secondo dopo almeno un mese. Il **ritardo** o la mancata riconsegna dei documenti dopo il secondo sollecito e comunque dopo 90 giorni di ritardo comporta la sospensione del prestito fino alla restituzione del materiale.

La biblioteca in un'ottica di collaborazione aiuta gli utenti a rispettare le date di restituzione attraverso le ricevute rilasciate dall'auto prestito, la possibilità di rinnovo, gli avvisi di scadenza (via mail) o i solleciti cartacei.

L'utente è direttamente responsabile dei libri presi a prestito.

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.

Servizi telematici

- 1 postazione per l'utilizzo del catalogo,
- 4 PC portatili per scrittura e navigazione internet
- Servizio WiFi
- Medialibrary

L'accesso alle postazioni internet è consentito previa iscrizione alla Biblioteca.

Per effettuare la connessione è necessario inserire la propria password che viene inviata dal gestore direttamente sul cellulare dell'utente al momento della prima registrazione.

L'utente è tenuto a ricordare la propria password per ogni ulteriore futuro collegamento.

La connessione con mezzi propri (PC, tablet, smartphone) è consentita per tutto l'arco di apertura della biblioteca.

L'utilizzo, gratuito, dei PC portatili messi a disposizione dalla biblioteca è consentito per 60 minuti al giorno.

Il mancato rispetto dei tempi previsti comporta una sospensione dal servizio per 15 giorni.

Al momento dell'utilizzo dei PC della biblioteca e per tutta la durata dello stesso va depositato presso il reference il documento d'identità dell'utente interessato all'operazione. Su apposito registro verranno annotati, a cura dell'operatore reference, il numero identificativo del PC, i dati anagrafici dell'utente e l'orario di prestito e restituzione dell'apparecchio.

I minori, previamente autorizzati da un genitore, dovranno essere provvisti di un **proprio** documento d'identità.

Non è prevista la possibilità di stampa da PC.

Medialibrary si configura come un'estensione dei servizi offerti dalle biblioteche sul territorio poiché permette agli utenti remoti di effettuare prestiti digitali, da una qualunque postazione internet, di circa 50.000 oggetti digitali: e-book, audiolibri, video, foto, quotidiani e riviste in 40 lingue diverse, banche dati, learning object e molto altro ancora.

Per iscriversi occorre inviare una e-mail all'indirizzo piazzalunga.reference@comune.suzzara.mn.it indicando il proprio nome, cognome e indirizzo mail, o rivolgendosi direttamente al reference.

In risposta si riceverà una mail con la password personale per effettuare il login.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

Essa organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della Biblioteca stessa attraverso conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori, bollettini novità, vetrine tematiche, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ragionate ed altre iniziative editoriali.

Promozione alla lettura per ragazzi

La Biblioteca svolge un'intensa attività rivolta ai bambini e ragazzi.

Molte proposte sono legate al progetto "Nati per leggere", promosso dalla Associazione Nazionale Biblioteche e dall'Associazione Culturale Pediatri, che trova sul territorio provinciale forte adesione.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi. Progetti di promozione alla lettura, rivolti al secondo ciclo delle scuole primarie ed alle scuole secondarie di primo grado, vengono realizzati all'interno del progetto Un libro per la testa, con lo scopo di promuovere un'idea positiva della lettura. Visite periodiche delle classi consentono di promuovere costantemente i servizi bibliotecari, i libri e la lettura.

Servizio di Riproduzione

Il servizio di riproduzione in fotocopia è gratuito e consentito per i soli documenti della biblioteca o ad essa pervenuti con prestito ILL., nel rispetto delle normative vigenti sul diritto d'autore e di riproduzione.

Servizio di Ristoro

E' disponibile un punto di ristoro all'interno della biblioteca: gli utenti sono tenuti a consumare cibi e bevande esclusivamente presso il punto stesso.

Rapporto con gli utenti

Il personale della biblioteca può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o manifesti comportamenti scorretti verso gli altri utenti, verso il servizio e gli arredi della Biblioteca, nonché verso il personale stesso.

Deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, possono essere concesse esclusivamente dal Responsabile dei Servizi Bibliotecari, previa valutazione di necessità o situazioni particolari.

Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati solo se la loro acquisizione è coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscono e integrano le collezioni già presenti o servono a colmare lacune nei fondi esistenti.

In casi diversi dai precedenti i doni possono essere respinti o destinati ad altre finalità: omaggio, scaffale del libero scambio.

Il patrimonio librario moderno

Il patrimonio librario, adulti e ragazzi, è suddiviso tra narrativa e divulgazione e distinto tra materiale di nuova acquisizione (1° piano e sezione ragazzi con indicazioni di collocazione descrittive) e materiale più datato, ma ancora utilizzato e utilizzabile, (piano terra Mag.a 1 e Mag.a2) collocato secondo la classificazione decimale Dewey (CDD).

La **sezione adulti** comprende:

- Narrativa (romanzi e racconti), contrassegnata da un'etichetta con sigla **N** seguita dalle prime quattro lettere del cognome dell'autore e dalle prime tre lettere del titolo (articoli esclusi). Per consentire una maggiore facilità di reperimento sono stati individuati i generi giallo, avventura, biografie, fantascienza (FA), fantasy (FE) romanzi storici, sentimenti, storie vere;
- Saggistica, contrassegnata da un'etichetta con l'indicazione del macro argomento trattato seguita dalle prime quattro lettere del cognome dell'autore e dalle prime tre lettere del titolo (articoli esclusi)

con sigla numerica da **000 a 999** secondo la Classificazione Decimale Dewey seguita dalle prime tre lettere del cognome e nome dell'autore

I libri di Storia Locale riguardanti Suzzara (per l'autore o per l'argomento trattato) sono contrassegnati da apposita etichetta SLSZ e collocati omogeneamente presso "il salotto".

La **sezione ragazzi** comprende:

Libri Gioco 0-3 anni

Albi Illustrati

NR* 7-9 anni, comprendono diversi generi letterari

NR 10-14 anni, comprendono diversi generi letterari

Divulgazione divisa per temi

La sezione Giovani Adulti presenta un'etichetta apposita ed è divisa per generi letterari

Emeroteca

Al piano terra si trova uno spazio dedicato dove è possibile consultare riviste e quotidiani nazionali e locali.

Sono ammessi al prestito solo i numeri arretrati di tutti i periodici conservati.

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell' organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri.

In particolare

L' amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un serie di obiettivi e controllarne il raggiungimento;

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole e le scadenze della Biblioteca;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di studio, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.