COMUNE DI CENTO

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA CIVICA

PATRIMONIO STUDI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, descrive le modalità di erogazione e fissa gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca Civica Patrimonio Studi di Cento, incentrati su criteri di efficacia, efficienza ed economicità.

Evidenzia l'impegno dell'Amministrazione Comunale a fornire informazioni chiare e trasparenti e esplicitare diritti e doveri dei cittadini utenti.

E' uno strumento fondamentale per mantenere vivo il rapporto con chi fruisce dei servizi della Biblioteca.

Offre la possibilità e stabilisce le modalità di interazione con l'Amministrazione, mediante la formulazione di osservazioni, critiche, suggerimenti, consigli o reclami che fungeranno da stimolo per un continuo miglioramento.

Principi fondamentali a cui si ispira la Carta

La biblioteca è uno degli istituti fondamentali della società civile e della convivenza democratica. Concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche.

La biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita e costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali. Al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento e si propone, liberamente e gratuitamente, come patrimonio della comunità.

La biblioteca aderisce al Polo Bibliotecario Ferrarese e la presente Carta dei Servizi è integrativa di quella approvata dal Comitato di gestione del Polo bibliotecario in data 03/12/2013.

Storia e patrimonio

La nascita e la crescita del patrimonio librario dell'attuale biblioteca ha inizio in Età moderna grazie a una serie di lasciti da parte di centesi; diviene comunale nel 1985 e acquisisce il patrimonio librario dell'ente Patrimonio agli Studi di Cento.

La Biblioteca Civica Patrimonio Studi attualmente ha la sua sede temporanea presso i sotterranei della Rocca di Cento – Piazzale della Rocca, 10.

E' una biblioteca di carattere generale, aggiornata in tutti i campi del sapere, con particolare attenzione alla storia, è fornita di arredi, attrezzature ed è dotata di segnaletica interna.

Gli ambienti sono confortevoli e dotati di impianti di sicurezza.

Si configura come servizio bibliotecario di base e aderisce al Polo Bibliotecario Ferrarese e al Servizio Bibliotecario Nazionale.

Il patrimonio della biblioteca comprende:

- libri (di cui fa parte anche un fondo antico attualmente conservato presso la sede di via Ugo Bassi n. 58, non agibile in conseguenza del sisma del 2012)

- periodici
- documenti multimediali (dvd, videocassette, cd rom).

Efficienza, efficacia e partecipazione

L'attività della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (conseguimento degli obiettivi prefissati).

La biblioteca predispone inoltre piani di miglioramento e sistemi annuali di misurazione dei risultati conseguiti (inseriti nella piattaforma online SIBIB (Sistema Informativo Biblioteche di Enti Locali dell'Emilia Romagna) sulla base degli "*Standard e obiettivi di qualità per le biblioteche*" fissati dalla Regione Emilia-Romagna.

La biblioteca promuove forme di partecipazione degli utenti, individualmente o di gruppo, ne favorisce proposte e suggerimenti e risponde ai reclami presentati.

Deontologia professionale, diritti e doveri di personale ed utenti

Il personale della biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti. Si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza.

Per garantire la massima circolazione dei documenti il personale della biblioteca si impegna a effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti e offrire la possibilità di prenotare i documenti ammessi al prestito e di prorogare i prestiti in corso, se non prenotati da altri utenti.

Durante le ore di apertura al pubblico e nelle comunicazioni telefoniche deve qualificarsi.

Gli utenti devono tenere un comportamento corretto e consono al luogo, non danneggiare il patrimonio e non disturbare gli altri lettori e il personale.

Servizi offerti e tempo massimo di erogazione

La biblioteca è aperta a tutti, e l'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

Attività	Tempi di esecuzione
Prestito di documenti disponibili presso la Rocca	IMMEDIATO
Prestito di materiale video disponibile presso la Rocca	IMMEDIATO

Prestito risorse elettroniche	IMMEDIATO
Connessione Internet Wireless	IMMEDIATO
Prestito interbibliotecario intersistemico con libro disponibile	ENTRO DIECI GIORNI
Prestito interbibliotecario nazionale	ENTRO 15 GIORNI
Consulenza bibliografica	IMMEDIATO
Ricerca bibliografica	ENTRO 2 GIORNI
Telefonata di avviso dopo il rientro del libro prenotato	IMMEDIATA
Prestito di periodici disponibili presso la Rocca	IMMEDIATA
Catalogazione e messa a disposizione delle novità librarie	ENTRO 7 GIORNI
Risposta a una richiesta di acquisto	ENTRO 30 GIORNI
Ricollocazione a scaffale dei libri rientrati dal prestito	IMMEDIATA

Accessibilità dei servizi

I servizi della biblioteca sono forniti sulla base dell'eguaglianza di accesso per tutti, senza distinzioni di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.

La biblioteca opera per garantire la rappresentatività delle minoranze culturali ed acquisisce materiali che documentino tutti i punti di vista.

Non effettua né accetta censure, limitazioni o pressioni rispetto al dovere di informare e documentare liberamente le espressioni del pensiero e della creatività umana.

Continuità e regolarità dei servizi

L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente comunicate per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Iscrizione

Tutti possono iscriversi alla biblioteca, previa presentazione di un documento di identità valido (carta di identità, patente, passaporto, permesso di soggiorno).

La tessera di iscrizione è gratuita, non ha scadenza e consente di usufruire del servizio di prestito in tutte le biblioteche del Polo Ferrarese.

Per la consultazione e per il servizio di fotocopiatura non è richiesta l'iscrizione.

Consultazione

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera e gratuita, esclusi quelli sottoposti a particolari vincoli (Fondo Antico), per i quali occorre una richiesta scritta; attualmente la consultazione del Fondo Antico non è ammessa.

Le informazioni relative alla collocazione dei testi a scaffale vengono fornite dal personale che si collega agli OPAC (acronimo di *Online Public Access Catalogue*, Catalogo in linea ad accesso pubblico), sempre accessibili.

E' permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione. Nel caso in cui venissero danneggiati, l'utente è tenuto a riacquistarli.

Per i documenti fuori commercio, si dovrà provvedere all'acquisto di un testo di analogo valore e di argomento attinente da concordare con il personale della biblioteca.

Catalogo della biblioteca

Il catalogo online della biblioteca è consultabile attraverso l'Opac https://bibliofe.unife.it/SebinaOpac/.do.

Il catalogo contiene la descrizione di tutto il patrimonio della biblioteca e di quello delle biblioteche del Polo Ferrarese.

E' possibile visionare lo stato in cui si trovano i testi (sola consultazione, disponibilità al prestito e nel caso in cui siano stati prestati la data di rientro).

I documenti sono reperibili anche sull'OPAC SBN (Servizio Bibliotecario nazionale) all'indirizzo www.sbn.it.

Reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione per il pubblico. Offre consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione dei cataloghi online e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e banche dati.

Coadiuva l'utente nell'utilizzo degli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.

Il personale presta il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di *reference* è immediato e gratuito, e garantito durante tutto l'orario di apertura della biblioteca.

Le informazioni vengono fornite anche telefonicamente, compatibilmente con le esigenze del servizio.

Prestito

Modalità di erogazione del servizio:

1. **Il prestito agli adulti** viene concesso fino ad un massimo di **10 libri,** e non più di **1 novità**, per un periodo massimo di **30 giorni, mentre per le novità 15 giorni**;

2. Il limite per la **sezione ragazzi** è di **10 libri,** sempre per **30 giorni**;

3. Le **riviste** arretrate possono essere prestate in un numero massimo di **2,** per **7 giorni**;

4. **i documenti multimediali** (CD, dvd e vhs) fino ad un massimo di **5**, per **7 giorni**;

5. **Proroga**: la durata del prestito può essere prorogata per una volta per lo stesso periodo previsto per il tipo di documento, se non prenotato da altro utente;

6. **Prenotazione**: è possibile prenotare i documenti già in prestito, anche per via telefonica o telematica. Il personale della biblioteca avviserà l'interessato appena il documento sarà disponibile. Il documento prenotato resta a disposizione del richiedente per **7 giorni**;

7. Il prestito alle classi scolastiche o ad altre istituzioni può prevedere deroghe sia per il numero dei documenti che per la durata.

Risorse digitali - Servizio EMILIB

Tramite il proprio codice utente, ottenuto all'atto dell'iscrizione, l'utente può liberamente e gratuitamente accedere al servizio online EmiliB di prestiti digitali (https://emilib.medialibrary.it/home/index.aspx) per scaricare Ebook e audiolibri, consultare quotidiani e riviste digitali.

Prestito interbibliotecario e *document delivery*

La biblioteca fornisce un servizio di **prestito interbibliotecario (ILL, Inter Library Loan),** consistente reperire ed ottenere in prestito volumi conservati presso altre biblioteche.

I prestiti provenienti dalle biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese sono gratuiti mentre quelli provenienti da altre biblioteche sono a pagamento e il costo è stabilito dalla biblioteca prestante.

Nel servizio di fornitura di documenti (**DD, Document Delivery)** i documenti vengono richiesti a un'altra biblioteca e forniti in copia digitale o cartacea, che viene inviata/consegnata all'utente.

In entrambi i casi i servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale.

I servizi sono concessi a tutti gli iscritti alla biblioteca o ad altra biblioteca del sistema bibliotecario provinciale o nazionale.

La durata massima del prestito interbibliotecario è nella maggior parte dei casi di un mese, salvo diverse disposizioni della biblioteca prestante. L'eventuale proroga è subordinata all'autorizzazione della biblioteca prestante.

L'utente in ritardo con la restituzione non può ottenere prestiti interbibliotecari.

Il lettore è tenuto a:

- conservare correttamente i materiali ricevuti e a restituirli nello stato in cui gli sono stati consegnati;
- rispettare i termini e tempi di consegna, in caso contrario l'utente è temporaneamente sospeso dal prestito;
- riacquistare il libro in caso di danno o smarrimento, oppure a rifondere il prezzo di acquisto, in base a quanto stabilito dal regolamento della biblioteca prestante.

Accessi fuori orario

Eventuali ingressi fuori orario di apertura saranno consentiti unicamente per motivi di ricerca e dovranno essere autorizzati dal Responsabile del Servizio, previa valutazione della disponibilità e presenza in servizio del personale e alla concomitanza di altre iniziative (visite di classi, letture animate, ecc...).

Acquisti librari

Gli acquisti effettuati dai bibliotecari rispondono ai seguenti criteri: dotazione minima e coerenza interna della raccolta.

Per dotazione minima si intende il possesso dei testi base di materie, generi letterari o autori più importanti e significativi.

Per coerenza invece si intende la valutazione di ogni volume nel complesso del patrimonio presente e futuro che deve poter rispondere alle esigenze del territorio di riferimento e della sua utenza.

Suggerimento acquisti da parte degli utenti

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di testi compilando gli appositi moduli messi a disposizione dalla biblioteca.

Gli acquisti proposti verranno effettuati previa valutazione dei seguenti parametri:

- coerenza con i criteri di incremento della raccolta e con le finalità della biblioteca;
- disponibilità finanziaria;
- possibilità di soddisfare la richiesta attraverso il servizio di prestito interbibliotecario.

Ad ogni richiesta di acquisto farà seguito una comunicazione di esito positivo o negativo, entro il termine di 30 giorni.

Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca garantisce agli utenti informazioni aggiornate su servizi, sulle novità editoriali, le nuove acquisizioni e le attività culturali tramite la Rete Civica del Comune di Cento https://www.comune.cento.fe.it/ e la pagina Facebook della biblioteca https://www.facebook.com/BibliotecaCivicaPatrimonioStudiCento.

Negli spazi della biblioteca vengono proposte bibliografie tematiche realizzate in occasione di iniziative o particolari ricorrenze e messe in evidenza mediante la collocazione su appositi espositori.

La biblioteca organizza ogni anno attività di promozione della lettura con particolare attenzione alla fascia di età 0-13 e mostre legate alla storia del territorio.

Donazioni

La biblioteca accetta donazioni di materiale (testi, riviste, audiovisivi) da parte di privati cittadini, enti e associazioni, come apprezzabile forma di integrazione e arricchimento del patrimonio librario.

I testi, a seguito della selezione e valutazione effettuate dai bibliotecari, potranno avere le seguenti destinazioni:

- Libro non posseduto dalla biblioteca: catalogazione ed inserimento a scaffale;
- Libro già presente in biblioteca: sostituzione copia presente a scaffale se deteriorata, dono ad altro ente (scuole, biblioteche, ecc.), utilizzo per il *bookCrossing*, riconsegna al donatore.

Servizio di fotoriproduzione

La biblioteca effettua servizio di fotocopiatura esclusivamente per i documenti posseduti, con modalità ed in misura conforme alle norme vigenti in materia di diritto d'autore. Sono a pagamento le eventuali stampe dei risultati delle ricerche e le riproduzioni fotostatiche le cui tariffe sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Emeroteca

La biblioteca mette a disposizione dei propri lettori riviste e un quotidiano, raccolti in un'apposita sezione definita emeroteca.

I numeri dell'anno in corso sono esposti negli scaffali e la loro consultazione è diretta.

Gli arretrati sono invece collocati a magazzino e devono essere richiesti al bibliotecario.

La scelta delle riviste viene compiuta tenendo conto delle esigenze informative espresse della comunità, della vocazione della biblioteca e dai suggerimenti degli utenti, raccolti attraverso periodici sondaggi.

Sezione ragazzi

La sezione ragazzi è un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori.

Al suo interno è presente un apposito spazio per i più piccoli (0-6 anni) con libri e arredi adatti a questa fascia di età.

I libri sono suddivisi per genere e contraddistinti da appositi simboli colorati per meglio orientare la scelta da parte dei ragazzi.

I bambini possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.

Doveri dei genitori

I genitori sono responsabili del comportamento, delle scelte librarie e del corretto uso dei materiali da parte dei figli minorenni.

La biblioteca declina quindi ogni responsabilità in merito alla sorveglianza del minore, di un'eventuale sua uscita autonoma dai locali e nel caso in cui venisse lasciato solo nella sezione ragazzi.

Reclami e segnalazioni

Tutti gli utenti possono proporre suggerimenti per migliorare il servizio, oppure presentare reclami per segnalare disservizi ed ogni altro comportamento contrario a quanto indicato sulla presente Carta dei Servizi.

I suggerimenti o reclami vanno presentati per iscritto, compilando gli appositi moduli disponibili in biblioteca.

Le risposte verranno fornite entro 30 giorni.