



CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 70 del 16.04.2009

in vigore dal 1° maggio 2009

aggiornata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 53 del 29.03.2010

Biblioteca Comunale “Francesco Selmi”

sede Auris - Via San Francesco 165

sede Villa Trenti - Via San Francesco 111

41058 Vignola (Mo)

Tel. 059 771093 - Fax 059 766076

e-mail biblio.vignola@cedoc.mo.it

www.auris.it

INDICE

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	2
2. I PRINCIPI	2
3. LA BIBLIOTECA	3
3.1 - Storia	3
3.2 - Patrimonio	4
4. I SERVIZI	5
4.1 - Accesso	5
4.2 - Iscrizione	5
4.3 - Consultazione	6
4.4 - Reference	8
4.5 - Prestito personale	9
4.6 - Prestito interbibliotecario (ILL)	11
4.7 - Document Delivery (DD)	12
4.8 - Internet e videoscrittura (postazioni PC)	13
4.9 - Fotocopie e riproduzioni fotografiche	16
4.10 - Visite guidate e prestito per le scuole del territorio	16
4.11 - Promozione della lettura, mostre e attività culturali	18
4.12 - Suggerimenti d'acquisto	18
4.13 - Sala conferenze	19
5. DONAZIONI	20
6. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	21
6.1 - Reclami e suggerimenti	21
6.2 - Sito web	21
7. STANDARD E OBIETTIVI DI QUALITÀ	22
8. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	24
9. NORME FINALI	25

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi¹ è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Essa rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale², agendo sulla chiarezza del rapporto con i lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Contribuisce inoltre a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi, offrendo all'utente l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente.

Nella Carta dei servizi la Biblioteca rende inoltre noti:

- 1) gli standard di qualità dei servizi offerti, cioè gli indicatori di misurazione della qualità erogata in ogni servizio stabiliti dalla direttiva regionale, e il livello di prestazione ottenuto dalla Biblioteca;
- 2) i progetti di miglioramento, cioè gli interventi programmati dalla Biblioteca per meglio rispondere alle esigenze degli utenti e migliorare le prestazioni.

2. I PRINCIPI

La Biblioteca Comunale di Vignola è un istituto culturale che in linea con i principi di uguaglianza e imparzialità concorre all'attuazione del diritto di tutti i cittadini all'informazione e all'educazione permanente, nonché allo sviluppo della ricerca e della conoscenza mediante la raccolta, l'ordinamento, la conservazione, la messa a disposizione del pubblico dei documenti e l'erogazione dei servizi informativi, ai sensi dell'art. 11 della L.R. 18/2000.

Essa favorisce la crescita e l'integrazione culturale individuale e collettiva promuovendo la consapevole partecipazione alla vita associata, 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. Partecipa altresì alla promozione dei valori della pace, della non violenza e dei diritti umani.

Nello svolgimento della propria attività la Biblioteca si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Eguaglianza

I servizi sono resi sulla base del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

La Biblioteca si adopera inoltre per rendere accessibili i propri servizi agli utenti diversamente abili.

¹ La Carta dei servizi è prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge regionale n. 18 del 24.03.2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" e dal Regolamento della biblioteca comunale, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 20 del 22.04.2008 (art. 35).

² Si tratta degli *Standard e obiettivi di qualità per le biblioteche della Regione Emilia Romagna*, approvati con deliberazione della Giunta Regionale n. 309 del 03.03.2003.

Imparzialità

Il personale della biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti, ispirando i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

È tenuto a qualificarsi con cartellino di riconoscimento durante le ore di apertura al pubblico e con nome e cognome nelle comunicazioni telefoniche.

Continuità

La Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi.

Eventuali periodi di sospensione del servizio in occasione delle festività e durante il periodo estivo sono preventivamente segnalate.

In caso di difficoltà e impedimenti o interruzioni impreviste del servizio la Biblioteca si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami in un'ottica di collaborazione finalizzata al miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni.

Efficienza ed efficacia

La Biblioteca persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. LA BIBLIOTECA

La Biblioteca Comunale di Vignola è intitolata a Francesco Selmi (1817-1881), grande scienziato vignolese, letterato e patriota, che contribuì generosamente con proprie donazioni alla formazione del patrimonio librario disponibile al momento della sua apertura al pubblico nel 1871.

La Biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale - Polo provinciale modenese ed è biblioteca centro-sistema del Sistema Bibliotecario Intercomunale di Vignola, comprendente le biblioteche dei comuni di Vignola, Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Savignano sul Panaro, Marano sul Panaro, Zocca e la biblioteca scolastica dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Agostino Paradisi" di Vignola.

Ha la propria sede in due edifici vicini, situati all'interno del vasto Parco San Giuseppe:

- Auris, la nuova e moderna sede inaugurata il 20 maggio 2006, che ospita le raccolte moderne (via San Francesco 165);
- Villa Trenti, la precedente sede, che attualmente custodisce le collezioni permanenti della biblioteca (fondo storico e fondi speciali) e l'Archivio aggregato dell'Ospedale (via San Francesco 111).

Il parco pubblico sviluppa un'ampiezza di circa 13.000 metri quadri ed è attrezzato con giochi per bambini, panchine e tavoli. È localizzato in una zona facilmente raggiungibile e prossima al centro storico. Nelle vicinanze sono presenti numerosi parcheggi gratuiti e non sottoposti a limitazioni di orario.

► 3.1. Storia

La Biblioteca di Vignola risale al periodo immediatamente successivo al 1866, quando il Comune venne in possesso del fabbricato che ospitava il Convento dei Cappuccini in virtù

della legge che sopprimeva gli ordini religiosi. Nell'intento di promuovere l'istituzione di una biblioteca comunale, ci si attivò allora affinché la raccolta di circa 1.700 volumi appartenente al soppresso convento fosse ceduta al Comune. Dopo quasi due anni, il 14 dicembre 1868, con un decreto del Guardasigilli i libri vennero finalmente devoluti all'Amministrazione, che ne ricevette formale consegna il 19 aprile 1869.

In seguito una serie di donazioni e depositi arricchì notevolmente la dotazione tanto che nel giugno 1871 la biblioteca, che contava ormai circa 5.000 volumi, fu aperta al pubblico.

Prima sede della biblioteca fu un'ampia sala posta al primo piano della rocca di Vignola, all'epoca proprietà dei principi Boncompagni-Ludovisi. Nel 1915 venne spostata nel Palazzo Tosi-Bellucci, attuale sede del Comune, e nel 1977 fu trasferita a Villa Trenti, dove è rimasta fino al maggio 2006, quando è stata inaugurata la nuova sede Auris.

► 3.2 Patrimonio

Il patrimonio documentario della biblioteca si articola in sezioni a scaffale aperto, accessibili direttamente da parte degli utenti, e in sezioni chiuse all'accesso diretto del pubblico. Gli spazi e i servizi sono organizzati tenendo conto delle esigenze dei lettori. In particolare, sono previste apposite sezioni riservate a bambini e ragazzi delle diverse fasce di età, una sezione di periodici comprendente numerosi quotidiani, settimanali e mensili, e una sezione di storia locale per documentare la storia e la vita culturale, sociale ed economica del territorio.

Tutti i documenti della biblioteca sono ammessi al prestito, fatta eccezione per le opere di consultazione generale e per le opere che per ragioni di conservazione o per tipologia di materiali devono essere consultate in sede, come ad esempio i documenti delle collezioni permanenti.

Tra il 2005 e il 2006 il patrimonio a scaffale aperto della biblioteca è stato oggetto di una profonda e accurata revisione finalizzata a facilitare il reperimento dei testi da parte degli utenti. Sono state create differenti sezioni e alcune isole tematiche, tutte contrassegnate da apposite etichette colorate sul dorso dei documenti.

Fanno parte del patrimonio a scaffale aperto le sezioni Narrativa, Dewey (saggistica e letteratura), Piccoli, Ragazzi, Giovani e le isole tematiche Storia Locale, Viaggi, Cucina, Cinema e Musica.

Complessivamente si tratta di oltre 64.000 documenti:

- 46.000 libri per adulti, di cui 10.000 di narrativa
- 3.200 cd musicali
- 1.250 videocassette
- 660 dvd
- 70 cd rom
- 9.600 libri per ragazzi e adolescenti
- 3.350 libri per bambini di età prescolare
- 84 periodici in abbonamento (di cui 12 quotidiani)

Fanno parte delle sezioni chiuse all'accesso diretto del pubblico il Deposito libri, il Deposito periodici e le collezioni permanenti di Villa Trenti.

Queste ultime comprendono:

- il fondo storico della biblioteca, oltre 5.000 volumi attualmente in fase di riordino e catalogazione;
- i fondi speciali, ossia raccolte provenienti da donazioni, legati testamentari e acquisizioni: Fondo cartografico Giacomo Cantelli, Fondo documentario Francesco Selmi, Fondo fotografico Mario Borsari, Fondo fotografico Attilio Neri, Fondo librario Lodovico Antonio Muratori, Fondo librario Antonio Ungar, Fondo librario Antonio Zagnoli, Fondo musicale Luigi Gazzotti.

4. I SERVIZI

La Biblioteca offre, secondo i criteri definiti nella Carta, i seguenti servizi:

- a) consultazione e lettura in sede di libri e periodici (libero, gratuito)
- b) consulenza bibliografica e reference (libero, gratuito)
- c) visione di vhs in sede (libero, riservato ai materiali della biblioteca, gratuito)
- d) prestito dei documenti (per gli iscritti, gratuito)
- e) visione di dvd in sede (per gli iscritti, riservato ai materiali della biblioteca, gratuito)
- f) consultazione banche dati (per gli iscritti, temporizzato, gratuito)
- g) ascolto del patrimonio musicale della biblioteca digitalizzato in Auris Media (per gli iscritti, temporizzato, gratuito)
- h) accesso a internet (per gli iscritti, temporizzato, gratuito)
- i) videoscrittura (per gli iscritti, temporizzato, gratuito)
- j) prestito interbibliotecario (per gli iscritti, gratuito nel Sistema, a pagamento fuori Sistema)
- k) document delivery (per gli iscritti, a pagamento)
- l) riproduzione dei documenti (per gli iscritti, riservato ai documenti della biblioteca, self-service, a pagamento)
- m) stampe da PC (per gli iscritti, self-service, a pagamento)

Tra i servizi elencati viene considerata prioritaria, in caso di richieste concomitanti e di problemi organizzativi contingenti, l'erogazione del servizio di prestito.

Durante le aperture aggiuntive della biblioteca, per gli utenti già iscritti sono attivi i servizi autogestiti: autoprestito, distributore automatico di cd/dvd, internet, videoscrittura, fotocopie e stampe da PC.

I volontari che gestiscono tali aperture hanno funzione di vigilanza e controllo.

► 4.1 Accesso

La biblioteca è aperta a tutti.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi senza dover espletare alcuna formalità:

- consultazione in sala dei materiali collocati a scaffale aperto;
- consultazione nella sala periodici di giornali e riviste;
- studio in sede;
- visione di vhs nelle postazioni video riservate;
- consultazione dei cataloghi e degli inventari;
- informazione bibliografica e reference.

Minori

Le sezioni Piccoli, Ragazzi e Giovani sono un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati (sezione Piccoli) sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli. Il personale bibliotecario non è responsabile della vigilanza sui bambini e della loro eventuale uscita dai locali della biblioteca.

La Biblioteca declina inoltre ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi delle sezioni Ragazzi e Giovani.

► 4.2 Iscrizione

Tutti possono iscriversi alla biblioteca. L'iscrizione è gratuita e non è vincolata a limiti di età, residenza o nazionalità. Ha effetto immediato e non ha scadenza (periodicamente viene eseguita una verifica dei dati anagrafici). Si effettua di persona presentando un documento d'identità valido (carta d'identità, passaporto, patente, permesso di soggiorno) all'operatore al banco del prestito.

Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti alla biblioteca da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Minori

Per l'iscrizione dei lettori che non hanno ancora compiuto 18 anni è richiesta l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri eserciti la potestà genitoriale, da sottoscrivere in presenza dell'operatore del prestito compilando l'apposito modulo.

Tessera

Agli iscritti viene rilasciata una tessera che consente di usufruire dei seguenti servizi: prestito, internet, videoscrittura, consultazione banche dati, ascolto del patrimonio musicale della biblioteca digitalizzato in Auris Media, visione dvd in sede (gratuiti), prestito interbibliotecario, document delivery, fotocopie e stampe da PC (a pagamento). La stessa tessera è valida presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Intercomunale.

La tessera è strettamente personale e deve essere presentata ogni volta che si richiede la registrazione di un prestito o la restituzione di un libro. È indispensabile anche per poter utilizzare la postazione di autoprestito, il distributore automatico di cd musicali e dvd e le fotocopiatrici/stampanti.

In caso di smarrimento o furto, il titolare della tessera deve informare immediatamente la Biblioteca e chiedere un duplicato. In caso di mancato avviso sarà ritenuto responsabile dell'uso improprio, da parte di terzi, della tessera e dei documenti con essa presi in prestito. Il rilascio di una nuova tessera è gratuito la prima volta, mentre in seguito è previsto un rimborso forfetario di € 5,00. Il rimborso non è dovuto in caso di furto, presentando all'operatore copia della relativa denuncia alla Questura.

Eventuali variazioni di indirizzo o numero telefonico vanno tempestivamente comunicate agli operatori del prestito.

L'utilizzo dei computer della biblioteca per la navigazione in internet, la videoscrittura, la consultazione delle banche dati o l'ascolto di Auris Media richiede il rilascio di una login e password strettamente personali valide presso tutte le biblioteche della provincia di Modena (vedi § 4.8).

► 4.3 Consultazione

Tutti possono consultare gratuitamente i documenti posseduti dalla biblioteca. Informazioni sulla collocazione dei materiali vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

Nelle sale di lettura è ammessa la consultazione di libri propri, subordinatamente alle esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura dei documenti della biblioteca. Non è invece ammessa la visione di vhs e dvd propri.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione o direttamente accessibili a scaffale. In caso di deterioramento, anche involontario, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del documento come specificato al § 4.5.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

Cd musicali

Il patrimonio di cd musicali della biblioteca, interamente digitalizzato, è consultabile in Auris Media presso tutte le postazioni informatiche presenti in sede (e dotate di cuffia), previa iscrizione alla biblioteca e al servizio internet (cfr. § 4.8).

Videocassette e dvd

Vhs e dvd si possono visionare nelle postazioni video dislocate nelle diverse sezioni (Piccoli, Ragazzi, sala lettura adulti), a seconda della fascia d'età degli utenti.

La visione dei filmati è riservata al massimo a due persone per postazione. L'ascolto è consentito solamente in cuffia (è possibile utilizzare cuffie proprie).

È tassativamente vietato visionare in sede film vietati ai minori, che sono comunque disponibili per il prestito agli utenti in regola con il requisito d'età.

Per prelevare i dvd dal distributore automatico è necessario essere iscritti alla biblioteca.

Periodici

La Biblioteca è abbonata a 12 quotidiani di diverso orientamento e a 72 riviste di vario argomento, di cui 3 per ragazzi e 3 per i più piccoli.

Oltre alle principali testate di attualità, politica ed economia, la Biblioteca mette a disposizione dei lettori numerose riviste divulgative di musica, cinema, fotografia, turismo, enogastronomia, informatica, psicologia, scienze, arte e architettura.

Sono inoltre disponibili n. 3 riviste in lingua inglese, n. 2 in lingua francese, n. 1 in lingua albanese, n. 1 in lingua araba, n. 1 in lingua rumena, n. 1 in lingua ucraina.

I periodici non sono ammessi al prestito e sono consultabili in sede negli appositi spazi della Sala riviste (ad eccezione dei periodici per bambini e ragazzi che si trovano nelle sezioni a loro dedicate).

L'annata in corso dei mensili, gli ultimi tre mesi dei settimanali e il numero corrente dei quotidiani sono disponibili a scaffale, mentre gli arretrati sono conservati in Deposito e devono essere richiesti al bibliotecario. Il tempo massimo di consegna per questi materiali è di 30 minuti. Nel caso di ricerche particolarmente estese che richiedano la consultazione di più fascicoli o testate, si concorderanno di volta in volta i tempi con l'utente a seconda della complessità della richiesta, fissando giorni e orari in cui verrà fatto trovare pronto il materiale richiesto.

I quotidiani vengono messi a disposizione del pubblico entro 15 minuti dalla consegna da parte del servizio postale. La Biblioteca non è responsabile per eventuali ritardi non imputabili agli operatori.

La Biblioteca aderisce al progetto di costituzione di un servizio attivo di Deposito provinciale per la conservazione dei periodici, coordinato dal Cedoc (Centro di documentazione della Provincia di Modena). Tale progetto prevede l'attivazione di un coordinamento delle raccolte dei periodici finalizzato alla razionalizzazione degli acquisti e della gestione dei documenti, nonché ad una loro più ampia ed efficace fruizione da parte dell'utenza. In base al protocollo d'intesa, la Biblioteca conserva le annate pregresse delle seguenti testate, verificandone con regolarità la completezza e integrandone eventuali lacune: AF digitale, Audioreview, Insieme, Internazionale, Mark up, Il mio vino, Musica e dischi, Rassegna stampa cinematografica, Strumenti musicali, Vita in campagna (in abbonamento), Annuario della fioritura, Gente di Panaro, Osservatorio demografico (doni). Degli altri periodici in abbonamento la Biblioteca conserva solamente l'annata in corso.

Banche dati

A partire dal 2004 il Polo provinciale modenese del Servizio Bibliotecario Nazionale e l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia hanno avviato un progetto di cooperazione finalizzato alla condivisione di banche dati on line.

Il progetto si pone l'obiettivo sia di offrire sempre maggiori e qualificati strumenti informativi agli utenti sia di razionalizzare le risorse economiche impiegate.

Si tratta di banche dati di varia natura, accessibili direttamente da qualsiasi postazione PC della biblioteca previa iscrizione alla biblioteca e al servizio internet (cfr. § 4.8):

- Francis (scienze umane, sociali, storiche ed economiche);
- PAO - Periodicals Archive on line, full text (discipline umanistiche e scienze sociali);
- PIO - Periodical Index Online (arti, discipline umanistiche e scienze sociali);
- Philosopher's index (discipline umanistiche e scienze sociali);
- The Open Access Bibliography;
- Oxford English Dictionary on line;
- Il Sole 24 ore (quotidiano, riviste e banche dati)
- Utet Giuridica;
- WBIS - World Biographical Information System (database biografico).

Dal 2007, inoltre, tramite l'IBC – Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna, la biblioteca di Vignola ha accesso a HPB (Heritage of the Printed Book Database), la base dati del CERL (Consortium of European Research Libraries) che ha come scopo la condivisione di risorse tra le biblioteche di ricerca e la diffusione della conoscenza del patrimonio a stampa europeo anteriore al 1830. Quest'ultima banca dati è accessibile chiedendo ai bibliotecari in servizio di attivare una sessione di consultazione presso una delle postazioni PC della biblioteca.

Collezioni permanenti

Le collezioni permanenti della biblioteca sono conservate a Villa Trenti. I documenti di queste raccolte sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario.

Per consultare i materiali delle collezioni permanenti è necessario compilare l'apposito modulo di richiesta e presentare all'operatore un documento di identità che verrà riconsegnato all'utente al momento della restituzione delle opere richieste. I materiali delle collezioni permanenti sono attualmente consultabili solo su appuntamento.

Consultazione e riproduzione di questi documenti sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela, diritto d'autore e protezione dei dati personali.

► 4.4 Reference

La Biblioteca garantisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on line della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione.

Il personale offre la propria assistenza nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti, aiutandoli a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.

In particolare, i bibliotecari forniscono supporto e consulenza per

- effettuare ricerche su autori, titoli, editori, luoghi e anni di pubblicazione di opere monografiche;
- definire e precisare gli argomenti di ricerca;
- individuare una appropriata metodologia per lo svolgimento della ricerca (anche nel caso di tesine e tesi di laurea);
- localizzare monografie e periodici eventualmente conservati presso altre biblioteche;
- ri-orientare gli utenti verso sedi di ricerca più idonee;
- recuperare informazioni dai cataloghi nazionali e internazionali o da specifiche banche dati;
- redigere bibliografie per tesi, ricerche e altro.

Alla stampa dei risultati delle ricerche si applica lo stesso rimborso previsto per le fotocopie e le stampe da PC (cfr. § 4.9).

L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi o nel caso di richieste particolarmente complesse o estese, il bibliotecario concorderà con l'utente i tempi utili per la consegna dei risultati della ricerca (la richiesta dovrà comunque essere evasa entro massimo 5 giorni lavorativi).

Qualora l'informazione non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente 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 all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo.

Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata.

La Biblioteca effettua servizio di reference su richiesta telefonica unicamente per quesiti brevi e specifici che richiedano risposte e ricerche rapide. A tali richieste il bibliotecario si impegna a rispondere immediatamente, compatibilmente con la presenza di altre richieste da parte di utenti presenti in sede.

La Biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute tramite fax, e-mail o posta solo per quanto attiene le collezioni permanenti e l'Archivio Storico Comunale. Per tali richieste si concorderanno di volta in volta i tempi con l'utente a seconda della complessità della richiesta, che dovrà tuttavia essere evasa entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito ed è attivo nei seguenti giorni e orari di apertura al pubblico:

lunedì		14.30-19.00
dal martedì al venerdì	9.00-13.00	14.00-19.00
sabato	9.00-13.30	

Il servizio non è attivo durante le aperture aggiuntive della biblioteca.

Chiedi al bibliotecario

La Biblioteca aderisce ad un progetto cooperativo di reference on-line, a cui partecipano le biblioteche dell'Ateneo di Modena e Reggio Emilia, quelle del Comune di Modena, la Fondazione Collegio San Carlo, il Centro Culturale F.L. Ferrari e le biblioteche comunali di Carpi e Mirandola.

Il servizio, oltre a fornire informazioni sui servizi bibliotecari del Polo provinciale modenese, offre risposte a quesiti semplici di natura bibliografica e indicazioni sulle strategie di ricerca (per accedere al servizio o per avere ulteriori informazioni è possibile cliccare sul link *Chiedi al bibliotecario* nella homepage del sito web della Biblioteca).

Le risposte ai quesiti degli utenti vengono prodotte entro 4 giorni lavorativi.

► 4.5 Prestito personale

Ai sensi della L.R. 18/2000 il prestito dei documenti è gratuito.

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri, 7 giorni per i multimediali (vhs, dvd, cd musicali, cd rom).

Possono essere presi in prestito fino a 10 libri (di cui non più di 3 dello stesso autore o sullo stesso argomento) e 3 multimediali.

Non sono ammessi al prestito i periodici, le opere di consultazione generale e altri documenti opportunamente segnalati con l'etichetta "sola consultazione", nonché l'intero patrimonio delle collezioni permanenti conservate a Villa Trenti.

Autoprestito

Nella nuova sede Auris sono attive 2 postazioni di autoprestito dalle quali è possibile:

- prendere in prestito o restituire libri e videocassette;
- verificare i prestiti in corso e quelli eventualmente scaduti esaminando la propria situazione lettore;
- prorogare uno o più prestiti di libri e videocassette.

Per la registrazione dei prestiti, i rinnovi e la verifica della situazione lettore è indispensabile la tessera personale rilasciata al momento dell'iscrizione. Per la semplice restituzione, invece, la tessera non è necessaria.

Per tutte le operazioni effettuate è possibile stampare una ricevuta come promemoria.

Distributore automatico di cd/dvd

All'interno della sala lettura adulti si trova un distributore automatico di cd musicali, dvd e cd rom. Per effettuare prestiti e restituzioni occorre la tessera personale rilasciata al momento dell'iscrizione.

Per scegliere i media da prelevare è possibile:

- selezionare i media desiderati digitando il relativo numero di inventario direttamente sul video touch screen accanto al distributore;
- effettuare una ricerca per autore e/o titolo dalle postazioni OPAC della biblioteca e quindi selezionare i media.

Per il prelievo occorre inserire la tessera direttamente nel distributore e attendere l'erogazione di quanto richiesto.

Per la restituzione occorre inserire la tessera direttamente nel distributore, attendere che si apra la fenditura per la consegna/prelievo dei cd/dvd e inserire i media uno alla volta.

Prenotazioni

I libri e/o le videocassette che risultano in prestito ad altri utenti possono essere prenotati. I cd musicali, i dvd e i cd rom non sono prenotabili.

Le prenotazioni (fino a un massimo di 3) possono effettuarsi:

- direttamente al banco del prestito;
- telefonicamente (è necessario comunicare il numero della tessera d'iscrizione alla biblioteca);
- mediante i servizi on-line di Sebina Open Library (SOL).

Al rientro del documento prenotato l'utente viene avvertito telefonicamente. Trascorsi 7 giorni dall'avviso telefonico, in caso di mancato ritiro, il documento viene ricollocato a scaffale e messo a disposizione degli altri lettori.

Proroghe

Il prestito dei documenti può essere prorogato per un massimo di 30 giorni per i libri e 7 giorni per le videocassette. I cd musicali, i dvd e i cd rom non sono prorogabili.

I rinnovi si effettuano:

- direttamente al banco del prestito (è necessaria la tessera della biblioteca);
- alla postazione di autoprestito (è necessaria la tessera della biblioteca);
- telefonicamente (è necessario comunicare il numero d'inventario del documento).
- mediante i servizi on-line di Sebina Open Library (SOL).

I documenti prenotati da altri utenti non sono rinnovabili.

Obblighi e sanzioni

L'utente è tenuto a controllare l'integrità fisica dei documenti e a segnalare ai bibliotecari la presenza di eventuali sottolineature, strappi, graffi, rotture o altri danni prima di registrare il prestito (o subito dopo l'erogazione dal distributore automatico nel caso di cd e dvd).

L'utente è personalmente responsabile dei materiali ricevuti in prestito e non può prestarli ad altri. Si impegna a restituirli entro i tempi stabiliti e nello stesso stato di conservazione in cui li ha avuti.

In caso di mancata restituzione di uno o più documenti, la Biblioteca provvede ad inviare all'utente un avviso di sollecito scritto. La mancata riconsegna dei documenti dopo due solleciti comporta l'invio all'utente (tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno) di un avviso di sospensione dal servizio di prestito. Per essere riammesso al prestito l'utente deve regolarizzare la propria posizione mediante la restituzione dei documenti che ha in carico.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito.

La Biblioteca si impegna a controllare e a sollecitare il rientro dei prestiti scaduti ogni 30 giorni per i libri e ogni 7 giorni per i multimediali. Ogni settimana si impegna a sollecitare telefonicamente la restituzione dei documenti il cui prestito è scaduto, se prenotati da altri utenti.

All'utente che smarrisca o danneggi un documento ricevuto in prestito viene chiesto di provvedere alla sua sostituzione in accordo con le indicazioni dei bibliotecari secondo quanto stabilito dal Regolamento. In attesa della copia sostitutiva l'utente viene temporaneamente sospeso dal servizio di prestito. La Biblioteca rimane proprietaria dell'opera danneggiata anche dopo la sua sostituzione.

► 4.6 Prestito interbibliotecario (ILL)

La Biblioteca svolge un regolare servizio di prestito con le altre biblioteche del territorio provinciale e nazionale.

ILL in entrata

Il servizio assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendone il prestito da parte di altri istituti culturali.

Per attivare il prestito interbibliotecario occorre compilare l'apposito modulo disponibile al banco del prestito e consegnarlo al bibliotecario di turno.

Di norma il servizio è a pagamento e la Biblioteca applica i rimborsi spese previsti dalle singole biblioteche prestanti. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

Il prestito interbibliotecario con le biblioteche del Sistema Bibliotecario Intercomunale è gratuito. Per i prestiti dalle altre biblioteche del Polo modenese la spesa è indicativamente pari a 3,00 a spedizione (massimo due libri contemporaneamente). Per prestiti fuori Polo la spesa viene comunicata di volta in volta all'atto della compilazione del modulo di richiesta.

Per una migliore qualità del servizio e per attenuare i disagi agli utenti, il bibliotecario di turno riscuote gli importi dovuti più eventuali spese di versamento, rilasciando regolare ricevuta; periodicamente il personale della biblioteca provvede ai versamenti presso l'Ufficio Postale.

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento. La Biblioteca provvede a contattare telefonicamente l'utente entro 8 ore dall'arrivo dei documenti richiesti, che dovranno essere ritirati entro 7 giorni dall'avviso.

La richiesta può essere annullata solo se la biblioteca prestante non ha ancora provveduto alla spedizione dei volumi richiesti; in caso contrario, l'utente è tenuto ugualmente al pagamento dell'eventuale rimborso spese.

Qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, la Biblioteca si impegna a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.

La reperibilità e disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca, che cercherà comunque di curare l'interesse degli utenti, fornendo loro motivazione dei problemi incontrati e indicando strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

La durata del prestito interbibliotecario è di norma pari a 30 giorni, salvo diversa indicazione della biblioteca prestante. Anche l'eventuale proroga è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti. Risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti e deve attenersi alle condizioni previste dal Regolamento della biblioteca prestante.

L'utente che non rispetti gli impegni e le condizioni di cui sopra, oppure richieda un prestito interbibliotecario e successivamente non lo ritiri, viene temporaneamente sospeso dal servizio di prestito fino a che non regolarizza la propria posizione.

ILL in uscita

Le biblioteche della provincia o del territorio nazionale possono richiedere per i loro utenti libri posseduti dalla Biblioteca di Vignola tramite il servizio di prestito interbibliotecario.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i libri di sola consultazione e i multimediali. Fuori dal Polo provinciale modenese sono esclusi anche i libri delle sezioni Narrativa, Piccoli, Giovani e Ragazzi.

Le richieste possono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo biblio.vignola@cedoc.mo.it.

Il servizio è gratuito per le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Intercomunale, mentre per le altre biblioteche viene fornito dietro un rimborso spese pari a 3 euro per un mas-

simo di due volumi a spedizione, da pagarsi tramite versamento su conto corrente postale (il bollettino viene allegato ai libri spediti).

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la Biblioteca non possa soddisfare la richiesta, il referente del Servizio di Prestito Interbibliotecario si impegna a darne comunicazione alla biblioteca richiedente entro 3 giorni, fornendo motivazione dei problemi incontrati.

La richiesta può essere annullata solo se la Biblioteca non ha ancora provveduto alla spedizione dei volumi richiesti; in caso contrario, l'utente della biblioteca richiedente è tenuto ugualmente al pagamento del rimborso spese quando previsto.

La durata del prestito interbibliotecario è di 30 giorni a decorrere dalla data di arrivo del documento presso la biblioteca richiedente.

La biblioteca richiedente è responsabile del documento inviato: in caso di smarrimento o danneggiamento da parte del lettore, la biblioteca richiedente si impegna a fare da tramite con il proprio utente e qualora sia necessario provvedere alla sostituzione del documento, in accordo con le indicazioni del referente del Servizio di Prestito Interbibliotecario.

► 4.7 Document Delivery (DD)

La Biblioteca svolge un regolare servizio di Document Delivery con le altre biblioteche del territorio provinciale e nazionale. Il servizio è attivo anche per le biblioteche straniere e viene effettuato nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

L'utente si impegna ad un uso personale delle riproduzioni ad esclusivo scopo di studio o di ricerca, escludendo ogni successiva riproduzione a fini commerciali e/o pubblicazione.

DD in entrata

Il servizio permette all'utente che ne fa richiesta di ricevere riproduzioni di documenti reperiti presso altri istituti culturali.

Per attivare il Document Delivery occorre compilare l'apposito modulo disponibile al banco del prestito e consegnarlo al bibliotecario di turno.

Di norma il servizio è a pagamento e la Biblioteca applica i rimborsi spese previsti dalle singole biblioteche che forniscono le riproduzioni. Nel Polo modenese il servizio viene fornito dietro un rimborso spese pari a 0,08 euro ogni fotocopia b/n in formato A4 e 0,16 euro ogni fotocopia b/n di formato A3, oltre alle spese di spedizione

Per una migliore qualità del servizio e per attenuare i disagi agli utenti, il bibliotecario di turno riscuote gli importi dovuti più eventuali spese di versamento, rilasciando regolare ricevuta; periodicamente il personale della Biblioteca provvede ai versamenti presso l'Ufficio Postale.

Qualora sia necessario acquisire ulteriori informazioni o consensi, prima di proseguire, il bibliotecario si impegna a contattare tempestivamente l'utente.

La richiesta può essere annullata solo se consentito dalla biblioteca alla quale è stata inviata; in caso contrario, l'utente è tenuto ugualmente al pagamento dell'eventuale rimborso spese.

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento. La Biblioteca provvede a contattare telefonicamente l'utente entro 8 ore dall'arrivo delle riproduzioni.

L'utente che richieda delle riproduzioni e successivamente non le ritiri viene temporaneamente sospeso dal servizio di prestito fino a che non regolarizza la propria posizione.

DD in uscita

Le biblioteche della provincia, del territorio nazionale o straniere possono richiedere per i loro utenti riproduzioni di documenti posseduti dalla Biblioteca di Vignola tramite il servizio di Document Delivery.

Le richieste possono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo biblio.vignola@cedoc.mo.it.

Il servizio viene fornito dietro un rimborso spese pari a 0,08 euro ogni fotocopia b/n in formato A4 e 0,16 euro ogni fotocopia b/n di formato A3, oltre alle spese di spedizione, da pagarsi tramite versamento su conto corrente postale (il bollettino viene allegato alle riproduzioni spedite).

L'evasione della richiesta viene effettuata entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la Biblioteca non possa soddisfare la richiesta, il referente del Servizio di Prestito Interbibliotecario si impegna a darne comunicazione alla biblioteca richiedente entro 5 giorni, fornendo motivazione dei problemi incontrati.

La richiesta può essere annullata solo se la Biblioteca non ha ancora provveduto alla riproduzione dei documenti richiesti; in caso contrario, l'utente della biblioteca richiedente è tenuto ugualmente al pagamento del rimborso spese previsto.

► 4.8 Internet e videoscrittura (postazioni PC)

Il servizio di accesso ad internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti in coerenza con la missione e le finalità istituzionali della biblioteca (studio, ricerca, documentazione e crescita delle conoscenze personali).

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti 13 postazioni per l'accesso a internet e la videoscrittura, di cui 4 destinate agli iscritti fino a 18 anni nella sezione Ragazzi. Vi sono inoltre 3 postazioni, opportunamente segnalate, riservate esclusivamente alla consultazione rapida dei cataloghi on line.

L'accesso alle postazioni è riservato agli iscritti della biblioteca abilitati dagli operatori del prestito.

Il servizio è gratuito ed è prenotabile per alcune postazioni. Alla stampa dei risultati delle ricerche si applica lo stesso rimborso previsto per le fotocopie e le stampe da PC (cfr. § 4.9). Il download su supporti personali, floppy disk o unità periferiche di memoria rimovibili (come la chiave USB) è gratuito.

Al fine di garantire pari opportunità di accesso a tutti i cittadini, ogni giorno ciascun utente ha a disposizione 90 minuti complessivi per utilizzare i computer, da suddividere in due o più sessioni di lavoro (vi sono postazioni da 30 minuti e 1 ora). I minori hanno a disposizione 1 ora.

L'utilizzo delle postazioni da 30 minuti e di quelle da 1 ora ubicate vicino all'isola tematica Viaggi è consentito ad un solo utente per volta. L'utilizzo delle postazioni da 1 ora collocate nella sezione Ragazzi e nella saletta è consentito anche a due utenti insieme purché non arrechino disturbo agli altri lettori presenti in sala. In ogni caso, al fine di garantire una turnazione corretta nell'uso delle postazioni, allo scadere della sessione gli utenti che hanno utilizzato insieme il PC devono lasciare libera la postazione.

Le postazioni sono gestite da un programma che garantisce l'identificazione dell'utente e la verifica del tempo a disposizione, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente dal sistema (a fine giornata la sessione termina 5 minuti prima della chiusura della biblioteca).

Tempi di erogazione del servizio

- rilascio login e password (max)	30 minuti
- accesso in caso di postazione libera	immediato
- tempo di attesa per una postazione libera (max)	30 minuti ³
- sessione di lavoro (max)	1 ora
- attesa per le stampe (max)	15 minuti ⁴

Login e password

Per utilizzare le postazioni PC della biblioteca e quindi accedere ai servizi di internet, videoscrittura, ascolto di Auris Media, consultazione delle banche dati, l'utente deve essere abilitato al servizio internet.

³ Per le postazioni da 30 minuti.

⁴ Si tratta di fotocopiatrici/stampanti in condivisione.

Per ottenere l'abilitazione a internet occorre presentarsi al banco del prestito con un documento di identità valido (che viene fotocopiato) e la tessera della biblioteca. I non iscritti alla biblioteca possono effettuare l'iscrizione al momento. Il servizio di abilitazione a internet termina 10 minuti prima dell'orario di chiusura.

Dopo aver letto il Regolamento per l'accesso a internet, l'utente è tenuto a compilare e sottoscrivere l'apposito modulo per presa visione e accettazione del regolamento stesso.

L'operatore fornisce all'utente un codice di autenticazione che consente di collegarsi a internet da qualsiasi biblioteca della provincia di Modena:

- una login (generalmente corrispondente a cognome.nome, tutto minuscolo);
- una password alfanumerica (composta cioè da numeri e lettere, sia maiuscole che minuscole), che va digitata esattamente come è scritta.

L'utente può cambiare la propria password a suo piacimento all'indirizzo <http://servizi.cedoc.mo.it>. È comunque tenuto a cambiarla obbligatoriamente ogni 6 mesi.

L'abilitazione ha durata annuale (alla scadenza viene eseguita una verifica dei dati anagrafici dietro presentazione di un documento d'identità valido).

Minori

Per l'abilitazione degli utenti che non hanno ancora compiuto 18 anni è richiesta l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri eserciti la potestà genitoriale, da sottoscrivere in presenza dell'operatore del prestito compilando l'apposito modulo.

Al compimento del diciottesimo anno di età l'utente viene automaticamente disabilitato e deve chiedere una nuova abilitazione.

Prenotazioni

Le postazioni da 1 ora collocate vicino alla sezione tematica Viaggi sono prenotabili autonomamente dagli utenti via web.

Ogni utente può avere al massimo due prenotazioni attive contemporaneamente e non più di una nell'arco di una giornata.

La prenotazione può essere effettuata al massimo una settimana prima e non oltre il giorno precedente la data prescelta.

Per ottimizzare i tempi è possibile prenotare l'inizio delle sessioni solamente a partire dall'ora intera o dalla mezz'ora (es. 9.00-10.00 oppure 9.30-10.30, ecc.).

Un'ora prima dell'attivarsi della prenotazione, sul pc compare una scritta in giallo per segnalare che la postazione è prenotata. Altri utenti potranno comunque nel frattempo utilizzare la postazione, attivando una sessione che terminerà automaticamente all'orario stabilito dalla prenotazione.

La prenotazione sul pc resta attiva per 10 minuti a partire dall'orario prescelto per l'inizio della sessione, quindi decade e si cancella automaticamente, rendendo così libera la postazione. Qualora un utente prenoti un pc e lasci scadere la prenotazione per due volte, non potrà effettuare altre prenotazioni per un periodo di 3 mesi.

Le prenotazioni possono essere disdette autonomamente dagli utenti via web.

Rete wireless

Nella sede Auris è attiva una rete wireless, che consente agli utenti già abilitati dagli operatori del prestito l'accesso a internet dal proprio computer portatile o dal palmare.

Per collegarsi alla rete wireless è necessario configurare il proxy del portatile seguendo le apposite istruzioni disponibili al banco del prestito.

Per accedere a internet occorre autenticarsi digitando la login e la password fornite dagli operatori al momento dell'abilitazione al servizio.

Servizi offerti

Dalle postazioni internet è possibile accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete e al servizio di posta elettronica su web, scaricare dati su unità periferiche di memoria rimovibili, effettuare stampe da internet a pagamento.

Per lanciare una stampa da PC occorre seguire le apposite istruzioni presenti sia presso le singole postazioni, sia presso le fotocopiatrici. Il servizio è self-service e il pagamento avviene tramite la tessera di iscrizione alla biblioteca che svolge funzione di portafoglio elettronico. La tessera può essere caricata presso la postazione per l'autoricarica presente all'ingresso della biblioteca.

L'utilizzo delle postazioni presuppone da parte dell'utente una conoscenza di base. Il personale, compatibilmente con le altre esigenze di servizio, garantisce l'assistenza in merito agli applicativi per l'utilizzo dei documenti elettronici della biblioteca. Offre inoltre assistenza per effettuare ricerche bibliografiche con particolare riferimento ai cataloghi in linea delle biblioteche.

Per ragioni tecniche la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.

Videoscrittura

In tutte le postazioni PC a disposizione degli utenti è possibile usufruire del pacchetto di applicazioni di OpenOffice.org, l'equivalente open source del pacchetto Microsoft Office.

Grazie a queste applicazioni è possibile creare database, utilizzare fogli elettronici di calcolo, disegnare oggetti, grafici e diagrammi, creare presentazioni professionali, editare formule matematiche, scrivere documenti di testo.

Il pacchetto Open Office.org comprende: OpenOffice.org Base (database), OpenOffice.org Calc (foglio di calcolo), OpenOffice.org Draw (disegno), OpenOffice.org Impress (presentazioni), OpenOffice.org Math (editor di formule matematiche), OpenOffice.org Writer (documenti di testo).

Oltre alle applicazioni del pacchetto OpenOffice.org, gli utenti hanno a disposizione The GIMP (GNU Image Manipulation Program) un programma di grafica adatto per il fotoritocco, la composizione e la creazione di immagini.

I documenti possono essere stampati oppure salvati su dischetto o su chiave USB seguendo le apposite istruzioni disponibili al banco del prestito e presso le varie postazioni.

Obblighi e sanzioni

Login e password sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. È tassativamente vietato cedere ad altri i propri codici di autenticazione e l'utente risponde di eventuali usi illeciti commessi da terzi con il loro utilizzo.

In caso di smarrimento o dimenticanza della password occorre contattare gli operatori. Il rilascio di un nuovo codice d'autenticazione è gratuito la prima volta, mentre in seguito è previsto un rimborso forfetario di € 5,00.

L'utilizzo scorretto di internet e il mancato rispetto di quanto stabilito nel Regolamento possono comportare la sospensione o l'esclusione dal servizio. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, non è consentito:

- alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware delle postazioni informatiche;
- danneggiare, distruggere i dati, cercare di accedere senza autorizzazione ai dati o violare la riservatezza di altri utenti, compresa l'intercettazione o la diffusione di parole di accesso (password), chiavi crittografiche riservate e ogni altro "dato personale" come definito dalla normativa in materia di protezione della privacy;
- trasmettere materiale commerciale e/o pubblicitario non richiesto ("spamming"), nonché permettere che le proprie risorse siano utilizzate da terzi per questa attività;
- utilizzare servizi o risorse di rete, collegare apparecchiature o servizi o software alla rete, diffondere virus, hoaxes o altri programmi in un modo che danneggi, molesti o perturbi le attività di altre persone, utenti o i servizi disponibili sulla rete su quelle ad essa collegate;
- attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), chat;
- telefonare via internet (VOIP);
- utilizzare il collegamento per fini incompatibili con il servizio pubblico (ad es. consultare siti pornografici, contro i diritti umani o che incitano alla violenza);
- cedere a terzi i propri codici di autenticazione o utilizzare codici altrui.

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di internet comporta l'interruzione immediata della sessione e la sospensione dal servizio per un anno. In caso di reiterato comportamento scorretto, dopo la seconda volta, la sospensione assume carattere definitivo. L'utente è inoltre tenuto a risarcire eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

► 4.9 Fotocopie e riproduzioni fotografiche

La Biblioteca effettua servizio di riproduzione mediante fotocopia dei documenti posseduti. Il servizio è self-service ed è attivo sia durante l'apertura ordinaria sia durante le aperture aggiuntive della biblioteca.

Il pagamento avviene tramite la tessera di iscrizione alla biblioteca che svolge funzione di portafoglio elettronico. La tessera può essere caricata presso la postazione per l'autoricarica presente all'ingresso della biblioteca.

Sono possibili fotocopie e stampe in bianco e nero oppure a colori nei formati A3 e A4. A rimborso spese dei materiali e delle attrezzature utilizzate, per la fotocopiatura sono dovuti i seguenti importi:

Formato A4	bianco e nero	€ 0,10	Formato A3	bianco e nero	€ 0,20
	colore	€ 0,20		colore	€ 0,40

È possibile fotocopiare solamente le opere possedute dalla biblioteca, per uso personale e di studio, nei limiti previsti dalla normativa vigente a tutela del diritto d'autore. La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni commesse dagli utenti.

La riproduzione in fotocopia o con altra tecnica di documenti appartenenti alle collezioni permanenti della biblioteca è possibile solo se ed in quanto compatibile con le norme di corretta conservazione del materiale documentario secondo il parere espresso dal Responsabile della Biblioteca. In questo caso il servizio di fotocopiatura è svolto dal personale bibliotecario e le fotocopie vengono rese disponibili al massimo entro 7 giorni dalla richiesta. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro delle fotocopie da parte dell'utente.

Per motivi conservativi sono in ogni caso esclusi dalla fotocopiatura i quotidiani rilegati, le fotografie, le stampe e i disegni.

La riproduzione fotografica con mezzi propri di documenti appartenenti alle collezioni permanenti è consentita previa richiesta di autorizzazione. Le operazioni di ripresa devono essere svolte in modo da non arrecare danno al materiale e, a discrezione della Biblioteca, possono essere supervisionate da personale interno.

La pubblicazione di riproduzioni di materiale di proprietà della biblioteca è consentita previa richiesta di autorizzazione e pagamento di € 50,00 per diritti di riproduzione nel caso l'utilizzo sia a scopi commerciali. Per scopi culturali e didattici è prevista la sola corresponsione dell'eventuale rimborso spese.

Il richiedente deve inoltre rilasciare alla biblioteca copia delle riproduzioni (stampe, diapositive o immagini in formato digitale), nonché una copia della pubblicazione che le comprende. Le spese di riproduzione sono interamente a carico del richiedente, al quale spettano anche eventuali accordi con i fotografi.

Nella pubblicazione devono essere citati correttamente la Biblioteca, il fondo di appartenenza e la collocazione dei documenti riprodotti, secondo le indicazioni fornite dal Responsabile dei fondi storici.

► 4.10 Visite guidate e prestito per le scuole del territorio

Gli insegnanti che lo desiderano possono prenotare per le loro classi visite guidate condotte dai bibliotecari oppure accedere liberamente alla struttura con i loro studenti per usufruire del servizio di prestito.

Le visite guidate sono il primo contatto diretto della scuola con la biblioteca e sono offerte a gruppi classe di scuole di ogni ordine e grado, dall'asilo nido agli istituti superiori. Si pongono l'obiettivo di offrire una panoramica completa sulla struttura e i servizi offerti, illustrando le sezioni e le isole tematiche in cui si articola il patrimonio librario e multimediale della biblioteca. A richiesta, è possibile includere una breve presentazione delle caratteristiche salienti dell'edificio oppure una spiegazione delle modalità di utilizzo dei cataloghi on line. Gli interventi sono calibrati a seconda dell'età degli interlocutori.

Modalità di prenotazione delle visite guidate

Le visite alla biblioteca devono essere concordate telefonicamente almeno 15 giorni prima della data prescelta e si effettuano unicamente nelle mattinate di martedì e venerdì (tel. 059 771093). Per motivi logistici, non è possibile accogliere più di una scolaresca alla volta (una sola classe per mattinata).

Le prenotazioni sono accolte e confermate in ordine di arrivo, fino ad esaurimento dei posti disponibili. In caso di rinuncia gli insegnanti sono tenuti ad avvertire gli operatori per disdire la prenotazione.

Gli insegnanti interessati, al termine della visita guidata, possono trattenersi con le loro classi per usufruire del servizio di prestito (previa comunicazione telefonica al momento della prenotazione).

Accesso libero per prestito di libri e multimediali

Gli insegnanti che non sono interessati ad una visita guidata oppure desiderano ritornare in biblioteca per consentire ai loro studenti di prendere in prestito altri libri e multimediali possono accompagnare le loro classi durante i giorni della settimana non riservati alle visite guidate (mercoledì e giovedì). In questo caso non è prevista la presenza di un bibliotecario che accompagni le classi durante la loro permanenza nella struttura.

Ancorché libero, l'accesso alla biblioteca per usufruire del servizio di prestito è tuttavia regolamentato onde evitare disagi all'utenza.

Le visite alla biblioteca per usufruire del servizio di prestito devono essere concordate telefonicamente almeno 15 giorni prima della data prescelta (tel. 059 771093). Per motivi logistici, non è possibile accogliere più di una scolaresca alla volta (al massimo due classi nella stessa mattinata).

Le prenotazioni sono accolte e confermate dalla Biblioteca in ordine di arrivo, fino ad esaurimento dei posti disponibili. In caso di rinuncia gli insegnanti sono tenuti ad avvertire gli operatori per disdire la prenotazione.

Iscrizione al prestito

Per accedere al servizio di prestito occorre essere iscritti alla biblioteca. Per l'iscrizione dei lettori che non hanno ancora compiuto 18 anni è richiesta l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri eserciti la potestà genitoriale (cfr. § 4.2). A tal fine si rende necessaria la collaborazione degli insegnanti che sono invitati di fare da tramite tra la biblioteca e le famiglie, distribuendo agli studenti l'apposito modulo scaricabile anche dal sito web.

I moduli, debitamente compilati e firmati, dovranno essere recapitati in biblioteca almeno 7 giorni prima della data programmata per la visita, in modo da consentire la stampa delle tessere, che verranno consegnate a ciascun alunno alla registrazione del primo prestito.

Gli studenti che sono già in possesso della nuova tessera (cioè di una tessera rilasciata dopo l'inaugurazione della nuova sede della biblioteca) non devono ripetere l'iscrizione; devono però ricordarsi di portarla con loro.

Gli studenti maggiorenni possono iscriversi direttamente in biblioteca presentando un documento d'identità valido.

I libri e multimediali presi in prestito possono essere restituiti dai ragazzi o dai loro genitori durante gli orari di apertura al pubblico della biblioteca.

► 4.11 Promozione della lettura, mostre e attività culturali

La Biblioteca predispone nelle varie sezioni appositi spazi per l'esposizione delle novità editoriali. Formula proposte di lettura attraverso schede bibliografiche, bibliografie, percorsi tematici di lettura e altro, reperibili anche sul proprio sito web. In particolare cura l'allestimento di numerose vetrine tematiche di vario contenuto legate alle iniziative in corso, a ricorrenze e fatti storici, a temi di attualità o di interesse generale, ma anche ad argomenti di ambito locale, ecc.

La Biblioteca si pone anche l'obiettivo di favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture, provvedendo all'acquisizione di materiali destinati a percorsi multiculturali e contrassegnando, mediante apposita etichetta colorata posta sul dorso della copertina, i testi in lingua originale o bilingui. In particolare, ha attivato diversi abbonamenti sia a riviste italiane di intercultura sia ad altre testate in lingua straniera, facendo riferimento alle comunità e aree geografiche maggiormente rappresentate nel territorio vignolese.

La Biblioteca inoltre promuove e valorizza il proprio patrimonio storico attraverso l'organizzazione di varie iniziative culturali, in particolare mediante:

- l'allestimento periodico di piccole esposizioni di materiali che appartengono alle collezioni permanenti e all'Archivio Storico Comunale;
- lo svolgimento di incontri volti a far conoscere la ricchezza e varietà dei propri fondi (conferenze, presentazioni, ecc.);
- la realizzazione di prodotti multimediali (dvd, cd rom, ecc.).

La Biblioteca organizza ogni anno attività di promozione della lettura, con particolare attenzione alla fascia d'età 0-5 anni. A livello di Sistema Bibliotecario aderisce al progetto Nati per leggere, una campagna nazionale promossa dall'Associazione Italiana Biblioteche (AIB), dall'Associazione Culturale Pediatri (ACP) e dal Centro per la Salute del Bambino (CSB), allo scopo di diffondere tra i genitori l'abitudine di leggere ad alta voce ai propri figli fin dalla tenerissima età.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo, a livello di Sistema Bibliotecario, organizza iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori e percorsi di lettura per coinvolgere insegnanti e alunni con l'obiettivo non solo di conquistare nuovi potenziali lettori, ma di diffondere l'abitudine a frequentare la biblioteca tra i giovani del territorio.

Il calendario e i programmi delle attività sono consultabili in sede e sul sito web della biblioteca www.auris.it.

► 4.12 Suggerimenti d'acquisto

La Biblioteca acquista materiali (libri, audiovisivi, multimediali, periodici) non posseduti nelle proprie raccolte anche su suggerimento degli utenti.

Le richieste vengono valutate secondo i seguenti parametri:

- coerenza con la natura delle raccolte e le finalità della biblioteca;
- disponibilità finanziaria;
- possibilità di avvalersi del prestito interbibliotecario.

Per formulare i suggerimenti di acquisto occorre essere iscritti alla biblioteca e compilare l'apposito modulo disponibile presso il banco del prestito. Il limite massimo di suggerimenti consentiti per ciascun utente è di 6 in un anno.

A ogni richiesta di acquisto viene data risposta motivata entro 10 giorni. Sarà cura dell'utente che ha inoltrato il suggerimento chiedere di prendere visione della risposta all'operatore del banco del prestito.

Se la proposta di acquisto viene accolta, l'utente viene informato telefonicamente nel momento in cui il documento è disponibile. Nel caso in cui venga suggerito l'acquisto di un libro che la Biblioteca ritiene adatto alla sola consultazione interna, l'utente non potrà prenderlo in prestito.

La richiesta di una novità editoriale non dà diritto alla prenotazione. Non possono essere richiesti manuali scolastici o universitari, né libri molto specialistici non coerenti con le raccolte della biblioteca.

I suggerimenti non comportano in ogni caso l'obbligo di acquisto da parte della Biblioteca. In particolare la collezione di multimediali (cd rom, cd musicali, dvd) è meno ampia del patrimonio librario ed è il frutto di una forte selezione di quanto offre il mercato. Per questo motivo gli utenti possono segnalare eventuali lacune riscontrate, mentre la scelta dei titoli e degli autori resta a cura dei bibliotecari.

► 4.13 Sala conferenze

La biblioteca è dotata di una sala di lettura attrezzabile a saletta conferenze. Apposite e particolari disposizioni ne regolamentano l'uso.

In biblioteca non sono ammesse iniziative organizzate da partiti politici o da altri soggetti ma con finalità partitiche e/o elettorali. In sala conferenze sono inoltre escluse le riunioni interne dell'Amministrazione.

Iniziative durante l'apertura ordinaria

Durante gli orari di apertura ordinaria della biblioteca sono ammesse le seguenti tipologie di iniziative:

- iniziative culturali o di interesse generale rivolte alla cittadinanza, organizzate da servizi e uffici dell'Amministrazione Comunale e dell'Unione Terre di Castelli anche in collaborazione con altri enti;
- corsi di formazione (anche con obbligo di iscrizione purché aperti alla cittadinanza);
- incontri di studio di gruppi di studenti non superiori a 25/30 unità, con la presenza o meno di insegnanti (in questo caso la saletta non è ad uso esclusivo, ovvero non deve precludere la presenza di altri utenti);
- iniziative di promozione della biblioteca e della lettura, anche rivolte a gruppi specifici (es. bibliotecari, classi in visita, ecc.);
- corsi di aggiornamento e/o formazione per bibliotecari e/o volontari del Servizio Civile Nazionale che prestano servizio in biblioteca.

Iniziative durante le aperture aggiuntive

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la Biblioteca ha attivato sul territorio, le associazioni locali, le organizzazioni di volontariato e altri soggetti privati possono proporre iniziative culturali d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca (quali conferenze, presentazioni di libri, incontri con gli autori, ecc.), da svolgersi in saletta di norma durante le aperture aggiuntive della struttura (fatto salvo casi eccezionali, che verranno valutati di volta in volta dall'Amministrazione).

La possibilità di un eventuale protrarsi dell'iniziativa oltre l'orario di apertura va comunicata anticipatamente nel modulo di richiesta.

Iniziative al di fuori degli orari di apertura

Le iniziative organizzate da servizi e uffici dell'Amministrazione Comunale e dell'Unione Terre di Castelli, anche in collaborazione con altri enti, possono svolgersi al di fuori delle aperture ordinarie e aggiuntive della struttura.

Il servizio/ufficio richiedente deve provvedere con proprio personale all'apertura, vigilanza e corretta chiusura dell'edificio.

L'eventuale apertura del bar deve essere concordata direttamente con il gestore.

Richieste di utilizzo e condizioni d'uso

Per ottenere l'autorizzazione all'uso della saletta occorre compilare l'apposito modulo di richiesta scaricabile dal sito web.

Nel modulo va specificato quanto segue:

- data, orario, titolo e breve descrizione dell'iniziativa, nonché nominativo degli eventuali relatori;
- l'eventuale necessità di utilizzare le attrezzature e/o il cortile interno;
- nominativo e recapito telefonico del responsabile dell'iniziativa;
- nominativo e recapito telefonico del responsabile delle attrezzature (se richieste).

I moduli, debitamente compilati e sottoscritti, devono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune almeno 15 giorni prima della data prevista per lo svolgimento dell'iniziativa. La Biblioteca si impegna a valutare la proposta e a fornire risposta motivata entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta protocollata. Sarà cura del responsabile dell'iniziativa chiedere di prendere visione della risposta all'operatore del banco del prestito.

L'allestimento/disallestimento della sala è a carico del richiedente, come pure l'eventuale allestimento/disallestimento di platea nel cortile (che deve essere limitato agli spazi pavimentati, lasciando libere le necessarie vie di fuga). Qualora l'allestimento debba essere effettuato durante l'apertura ordinaria della struttura, il richiedente deve concordare l'orario con il personale della biblioteca, al fine di arrecare il minor disagio possibile ai lettori che solitamente utilizzano il locale come sala studio. Per lo stesso motivo, in caso di iniziative serali, è di norma possibile allestire la sala tra le 18.30 e le 19.30, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

Per poter utilizzare le attrezzature tecniche in dotazione alla saletta (impianto audio, videoproiettore, ecc.) è necessario accordarsi con il personale della biblioteca almeno una settimana prima dell'iniziativa in modo da fissare un appuntamento e ricevere adeguate istruzioni. Ogni eventuale adempimento SIAE relativo all'iniziativa è a carico del richiedente.

Tutte le iniziative che si svolgono durante le aperture ordinarie e aggiuntive della struttura devono comunque rispettare la condizione di essere "non invasive", ovvero devono essere compatibili con le normali attività di studio e consultazione della biblioteca.

Nel caso l'iniziativa si svolga al di fuori delle aperture ordinarie e aggiuntive oppure si protragga oltre gli orari di apertura previsti, il richiedente deve assicurare l'integrità del patrimonio conservato in biblioteca garantendo con proprio personale la vigilanza della porta di ingresso, dell'atrio (la sezione Piccoli deve rimanere chiusa), dell'area bar, nonché degli accessi alla sezione ragazzi e alla sala lettura adulti (ciò in considerazione del fatto che non saranno attivati i servizi bibliotecari).

Il richiedente si impegna a restituire la sala e quanto in essa contenuto nelle condizioni originali. Non è ammesso l'accesso agli uffici, tranne che per le eventuali operazioni di apertura e chiusura da parte del solo responsabile dell'iniziativa.

In sala conferenze sono ammesse presenze in numero non superiore alle 99 unità, mentre la capienza massima dell'intera struttura è calcolata in 350 unità.

L'Amministrazione Comunale è da ritenersi esonerata da qualsiasi responsabilità, civile o penale, inerente e conseguente alle attività svolte.

La concessione dell'autorizzazione all'utilizzo della sala è subordinata all'accettazione delle condizioni d'uso sopra elencate.

5. DONAZIONI

I doni di singoli documenti o di intere raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni vengono accettati e incoraggiati dalla Biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità dell'istituto, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo 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 o alla vendita tramite bancarella. Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.

In caso di donazioni superiori ai 20 volumi verrà richiesto al donatore di fornire un elenco dei titoli proposti.

6. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di comunicazione e di informazione (aggiuntivi rispetto al contatto diretto con gli operatori) per favorire l'uso dei propri servizi:

- il sito web (www.auris.it);
- la posta elettronica (biblio.vignola@cedoc.mo.it);
- il contatto telefonico (059 771093) o via fax (059 766076);
- apposita modulistica (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami).

► 6.1 Reclami e suggerimenti

Per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, sono previste procedure di intervento.

Tutti gli utenti, in forma singola o associata, possono segnalare eventuali disservizi riscontrati, nonché ogni comportamento contrario ai principi della presente Carta, o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati.

Il modulo per i reclami e segnalazioni è disponibile in biblioteca presso il banco del prestito e sul sito web. Una volta compilato può essere lasciato nell'apposita cassetta rossa collocata nell'atrio della biblioteca. Reclami orali o telefonici devono essere confermati per iscritto. Le comunicazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Ai reclami sarà data motivata risposta in forma scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni dalla loro presentazione se è richiesta risposta via mail, 30 giorni se per posta ordinaria. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

I suggerimenti per migliorare l'erogazione dei servizi vengono valutati secondo i seguenti parametri:

- coerenza con le finalità della biblioteca;
- disponibilità finanziaria;
- fattibilità della proposta.

► 6.2 Sito web

La Biblioteca ha un proprio sito web www.auris.it, che non solo fornisce dettagliate informazioni sugli orari di apertura, le chiusure programmate e le iniziative in corso, ma offre anche un'ampia panoramica sui servizi offerti, le modalità di accesso, il patrimonio, ecc.

La Biblioteca si impegna a mantenere costantemente aggiornato il proprio sito web, inserendo mensilmente i programmi delle iniziative che si svolgono nella struttura.

Il Regolamento della biblioteca, il Regolamento per l'accesso a internet e la stessa Carta dei servizi sono disponibili anche sul sito web.

Parimenti, tutta la modulistica e le istruzioni d'uso menzionate nella presente Carta dei servizi è scaricabile dal sito web.

Il Regolamento per l'accesso a internet e i moduli per l'iscrizione dei minori sono disponibili anche in lingua inglese e araba.

Tutti gli anni, inoltre, la Biblioteca pubblica sul proprio sito:

- i dati statistici relativi all'anno precedente;
- il conto consuntivo del precedente esercizio finanziario;
- il rapporto annuale di verifica del rispetto degli impegni assunti e degli indicatori di prestazione (standard) raggiunti l'anno precedente (§ 9).

7. STANDARD E OBIETTIVI DI QUALITÀ

Di seguito si forniscono gli indicatori e i requisiti di qualità classificati per ambito di riferimento, desunti dalla direttiva regionale.

La lista comprende sia gli indicatori e i requisiti considerati obbligatori sia gli obiettivi di qualità intesi come obiettivi operativi raccomandati dalla Regione.

Dato di riferimento per gli indicatori → abitanti al 31.12.2009 = 24.509

☺ = requisito presente e raggiunto

☹ = requisito non presente da raggiungere entro il 2011⁵

Regolamento e Carta dei servizi

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Regolamento → ☺ raggiunto nel 2008
 - Carta dei servizi → ☺ raggiunto nel 2009

*Sede e attrezzature **

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Adempimenti in materia di prevenzione infortuni sul lavoro, sicurezza dell'edificio e degli impianti, prevenzione e gestione delle emergenze → ☺
 - Superficie: > 0,30 mq ogni 10 abitanti per la sola area di servizio al pubblico, esclusi uffici, depositi, locali tecnici, ecc. (cioè > 724 mq) → ☺

** I dati considerati si riferiscono alla nuova sede Auris*

Personale

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Presenza della figura professionale qualificata del bibliotecario → ☺
 - Formazione e aggiornamento professionale del personale → ☺
 - Numero addetti: > 0,50 addetti (FTE) ogni 2.000 abitanti → ☺ = 9,5
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Inserimento della figura professionale del bibliotecario nell'organico dell'ente

Orario di apertura

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Analisi e valutazione delle esigenze informative del bacino d'utenza → ☺
 - Orario di apertura prevalentemente concentrato nella fascia pomeridiana → ☺
 - Ore di apertura:
 - per i Comuni sotto i 10.000 abitanti > 30 ore settimanali
 - per i Comuni sopra i 10.000 abitanti > 40 ore settimanali → ☺ = 49 ore settimanali
 - per i Comuni capoluogo > 50 ore settimanali
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Apertura serale e/o festiva → ☺ = a cura dell'associazione LAG

⁵ L'assenza di entrambi i simboli implica la non presenza del requisito.

Dotazione documentaria di base

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Costituita in sintonia con obiettivi e compiti della Biblioteca → ☺
 - Dotazione documentaria di base: > 1,5 documenti per abitante → ☺ = 2,62 *
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Presenza di sezione Ragazzi adeguata alla percentuale dei giovani lettori → ☺
 - Accesso a scaffale aperto per la collezione moderna → ☺

* Dato riferito al solo patrimonio a scaffale aperto conservato nella sede Auris

Gestione delle collezioni

Acquisizioni e trattamento della documentazione

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Acquisizioni: > 100 nuove accessioni annue di volumi, audiovisivi, documenti elettronici ogni 1.000 abitanti (cioè > 2.451) → ☺ = 3.863
 - Sviluppo collezioni dei periodici → ☺
 - Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali indicati dagli istituti centrali e regionali preposti → ☺
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Catalogazione su base cooperativa → ☺

Collezioni destinate alla conservazione permanente

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Adempimenti alla normativa D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 → ☺
 - Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali indicati dagli istituti centrali e regionali preposti → ☺
 - Salvaguardia dei cataloghi storici → ☺
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Incremento e sollecito donazioni → ☺
 - Documento di gestione delle collezioni → ☺

a) Cura e conservazione

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Adempimenti alle direttive specifiche emanate dagli organismi di riferimento → ☺
 - Piano di controllo delle condizioni ambientali d'immagazzinamento e manutenzione → ☺
 - Autorizzazione della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna per gli interventi di restauro → ☺
 - Autorizzazione della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna in occasione di prestito per mostre → ☺
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Piano di protezione delle raccolte → ☺
 - Predisposizione copie sostitutive effettuate in regime di sicurezza → ☺

b) Fruizione e valorizzazione

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Accorgimenti per la consultazione → ☺
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Promozione di attività espositive → ☺
 - Promozione di studi scientifici, pubblicazioni, convegni → ☺

Servizi al pubblico

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Utilizzo di sistemi di automazione che garantiscono la massima interoperabilità → ☺
- Obiettivi operativi raccomandati:
 - Prestito locale effettuato con modalità uniforme e garantito a tutti i cittadini del territorio regionale indipendentemente dalla loro residenza → ☺
 - Indice di prestito: 1,5 prestiti annui per abitante → ☺ = 2,40 *

** Dato riferito al solo patrimonio a scaffale aperto conservato nella sede Auris (58.792 prestiti nel 2009 su una popolazione di 24.509 abitanti)*

Servizi bibliotecari

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - Consultazione → ☺
 - Prestito locale e interbibliotecario → ☺
 - Servizio di informazioni al pubblico (reference) → ☺
 - Accesso alle reti esterne (internet) → ☺

Servizi cooperativi

- Indicatori e requisiti obbligatori
 - OPAC → ☺
 - Prestito interbibliotecario → ☺
 - Prestito internazionale
 - Fornitura di documenti (Document Delivery) → ☺
 - Informazioni al pubblico (reference) → ☺

8. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Nel triennio 2009-2011, nella logica di una ricerca continua del miglioramento dei servizi, la Biblioteca intende attuare i progetti di miglioramento di seguito elencati.

Fruizione

- implementazione di MyBiblio, il sistema di gestione delle postazioni informatiche, mediante l'attivazione di un sistema di prenotazioni via web → ☺ raggiunto nel 2010;
- aumento delle postazioni informatiche a disposizione degli utenti.

Servizi informatici

- passaggio al nuovo software gestionale Sebina Open Library → ☺ raggiunto nel 2009;
- attivazione dei servizi on line di Sebina Open Library → ☺ raggiunto nel 2009.

Catalogazione

- catalogazione dei libri antichi del fondo storico della biblioteca;
- catalogazione delle testate dei periodici e aggiornamento della consistenza.

Reference

- attivazione del servizio di reference digitale in cooperazione con altre biblioteche del Polo provinciale modenese → ☺ raggiunto nel 2009.

Conservazione e restauro

- restauro dei negativi e dei positivi del Fondo fotografico Mario Borsari;
- avvio del condizionamento dei materiali appartenenti ai fondi fotografici mediante l'acquisto di appositi materiali a ph neutro → ☺ raggiunto nel 2009.

Informazione e comunicazione

- aggiornamento e revisione del sito web, con inserimento degli inventari dell'Archivio Storico Comunale, dell'Archivio aggregato dell'Ospedale e di alcuni fondi speciali della biblioteca.

9. NORME FINALI

La Biblioteca ogni due anni rivede e aggiorna la Carta alla luce dei risultati raggiunti, confrontandosi anche con le indicazioni fornite dall'utenza, nella logica di una ricerca continua del miglioramento dei servizi.

Gli utenti sono informati tempestivamente delle eventuali modifiche apportate alla Carta entro il 31 marzo di ogni anno.

La Biblioteca mette a disposizione in sede e sul proprio sito web un rapporto annuale di verifica del rispetto degli impegni assunti e degli indicatori di prestazione (standard) raggiunti l'anno precedente. Il rapporto deve verificare l'adeguamento agli standard, le ragioni di eventuali inosservanze e definire le proposte per un progressivo miglioramento.