



COMUNE DI MONTECHIARUGOLO

**Servizi culturali**

# *CARTA DEI SERVIZI*

## **Premesse**

Per Servizi Culturali del Comune di Montechiarugolo s'intendono i servizi presenti al Centro Polivalente di Monticelli Terme (Biblioteca e Ludoteca) e al Centro Le Ghiare di Basilicanova (Biblioteca e ludoteca) ed altri che potranno essere attivati

## **Riferimenti normativi**

- DPCM 27 gennaio 1994
- Direttiva regionale approvata con delibera di Giunta Regionale n. 303 del 3 marzo 2003 in esecuzione dell'art. 10 della legge regionale n. 18/2000 " Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"
- Regolamento dei servizi culturali approvata con delibera di consiglio comunale n. 79 del 20.12.07

## **1. Finalità dei servizi culturali**

I Servizi Culturali del Comune di Montechiarugolo sono un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando di valorizzarne le peculiarità storiche, etniche e geografiche. I servizi aderiscono alla rete bibliotecaria della Provincia di Parma, che consente agli utenti delle biblioteche dei comuni aderenti di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere; consente altresì alla biblioteca di avvalersi della catalogazione partecipata, di usufruire del catalogo OPAC on line, di economie di scala.

### **1.1 A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca**

La Carta dei servizi culturali del comune di Montechiarugolo descrive le modalità di erogazione dei servizi, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra Servizi stessi e i propri utenti. Viene aggiornata nel momento in cui intervengono variazioni a quanto indicato.

### **1.2 Principi fondamentali della Carta dei servizi**

I Servizi culturali sono gestiti in forma diretta dal Comune di Montechiarugolo quale strumento di valorizzazione del patrimonio culturale, di diffusione della conoscenza, di accesso all'informazione, di crescita del cittadino, della tradizione del patrimonio locale, di promozione sociale, di sviluppo democratico, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana. La biblioteca osserva le vigenti leggi nazionali e regionali in materia di biblioteche e segue per la conservazione e catalogazione gli Standard Internazionali.

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- A. Uguaglianza:** La biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto dell'uguaglianza per tutti, senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, religione, condizione sociale, opinione politica. Il servizio è condotto nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo, economico e impegno di risorse umane, per i quali i Servizi possono stabilire di attuare limitazioni previste dal regolamento. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra minorità. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali
- B. Imparzialità e continuità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, continuità e regolarità. Ogni utente potrà contare sulla

piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi sono annunciate preventivamente.

- C. **Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni delle attività culturali che lo riguardano.
- D. **Efficienza ed efficacia:** I Servizi Culturali ispirano il loro funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). Si effettuano monitoraggi dei bisogni attraverso la messa a disposizione dell'utenza di una "cassetta delle idee", si fissano degli standard di quantità e qualità dei servizi e si predispongono sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti. Annualmente il Servizio redige una relazione sui risultati ottenuti, dando ad essa adeguata pubblicità

### 1.3 Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su diversi supporti, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società; i servizi si adoperano con politiche di formazione/informazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato. A tale scopo i Servizi Culturali adottano ogni forma di comunicazione utile per la diffusione e divulgazione dei contenuti della Carta dei Servizi (opuscoli, depliant, siti web e altro strumenti di comunicazione)

## 2. Sede e servizi

I Servizi culturali hanno una localizzazione facilmente raggiungibile; si impegnano a eliminare le barriere architettoniche; sono forniti di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate; sono dotati di segnaletica esterna ed interna. Gli ambienti dovranno essere puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali alle diverse funzioni e servizi offerti.

### 2.1 I principali servizi erogati dai servizi culturali sono i seguenti:

1. Servizio di consultazione, lettura e studio in sede
2. Servizio di prestito locale
3. Servizio di prestito interbibliotecario
4. Servizio di consulenza bibliografica, *reference* e accesso a banche dati
5. Servizio di riproduzione dei documenti
6. Servizio internet e postazioni multimediali
7. Sezione speciale: La ludoteca e biblioteca per ragazzi
8. Sezione speciale: Il fondo locale
9. Sezione speciale: i periodici
10. Attività di promozione alla lettura

### 2.2. Orari e modalità di accesso

I servizi culturali del Comune di Montechiarugolo sono aperti al pubblico tutti i giorni feriali secondo il seguente orario:

<b>Centro Polivalente di Monticelli Terme</b>	
<b>Orario invernale (metà settembre-metà giugno)</b>	<b>Orario estivo (metà giugno-metà settembre)</b>
Lunedì: 14,30-18,30	Lunedì: 14,30-18,30
Martedì: 9-12,30	Martedì: 9-12,30
Mercoledì: 14,30-18,30	Mercoledì: 9-12,30

Giovedì: 14,30-18,30	Giovedì: 14,30-18,30
Venerdì: 14,30-18,30	Venerdì: 9-12,30
Sabato: 9-12,30	Sabato: 9-12,30

<b>Centro Le Ghiare</b>	
<b>Orario invernale (settembre-giugno)</b>	<b>Orario estivo (luglio-agosto)</b>
Lunedì: 16-18,30	Lunedì: 9,00-12,30
Martedì: 16.00-18,30	Martedì: 16.00-18,30
Mercoledì: chiuso	Mercoledì: chiuso
Giovedì: 16.00-18,30	Giovedì: 9,00-12,30
Venerdì: 16.00-18,30	Venerdì: chiuso
Sabato: 9-12,30	Sabato: 9,00-12,30

Chiusure o riduzioni di orario straordinarie, sono autorizzate con atto motivato del Responsabile del Servizio (art. 7 del Regolamento del Servizio). Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti, a cura del Responsabile del Servizio.

### **2.3. Servizio di consultazione, gioco, lettura e studio in sede**

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico, documentario e ludico dei Servizi può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente per quanto riguarda libri, giochi, riviste e materiale multimediale a scaffale aperto. Esiste anche un magazzino, ove sono posti libri in cattive condizioni o con scarsa circolazione:

L'utente può farne richiesta e gli verrà fornito nel giro di 15 minuti. I servizi predispongono degli spazi per lo studio, la consultazione, la lettura, uso ludico del materiale di cui dispone. Gli utenti possono usufruire delle sale di lettura anche per studiare con libri propri. Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti. In tutti i locali dei servizi è vietato fumare. I trasgressori saranno soggetti ad una sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 25 a 250 Euro. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza, o in presenza di lattanti o di bambini fino a 12 anni d'età. La violazione viene accertata dal Responsabile del servizio.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, tenti di asportare il materiale, danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca. In base a specifici accordi interbibliotecari il nome degli utenti incorsi nella disposizione di esclusione dai servizi, può essere reso noto ad altre biblioteche cooperanti a scopo di analoghi provvedimenti cautelativi.

### **2.4 Servizio di prestito locale**

Il prestito è gratuito. Sono ammessi al prestito tutti i cittadini residenti in Provincia di Parma. Altri utenti residenti al di fuori della Provincia possono essere ammessi al prestito, fatte salve limitazioni previste dal regolamento. Per accedere al prestito l'utente deve iscriversi al servizio, dietro presentazione di un documento di riconoscimento. Per i minori di 14 anni è richiesta una dichiarazione di assenso di un genitore, o di chi ne fa le veci. Gli iscritti al prestito sono registrati in un apposito schedario cartaceo e informatizzato, gestito dal personale in servizio presso la

Biblioteca. I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca e dei Servizi Culturali del Comune, salvo eventuali diversi accordi esplicitamente autorizzati dall'utente. L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza, telefono e indirizzo di posta elettronica. Sono ammessi al prestito tutti i libri delle sezioni generali per adulti e per ragazzi, i giochi, i dvd, cd rom, videocassette, cd audio disposti a scaffale aperto. Sono esclusi dal prestito i dizionari, le enciclopedie ed il materiale sul quale viene apposta la dicitura "escluso dal prestito", nonché temporaneamente, quei materiali che servissero momentaneamente per mostre, animazioni con le scuole, manifestazioni particolari. Tuttavia, anche il materiale documentario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, per necessità particolari, essere ammesso al prestito breve. Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

**2.5. Il prestito librario, di riviste e di giochi** dura un mese, il prestito di materiale multimediale dura 15 giorni. L'utente può prendere in prestito contemporaneamente: 4 libri, 4 riviste, 2 audiovisivi, 2 giochi. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza. Il materiale già in prestito può essere prenotato. In caso di prenotazione i servizi si impegnano ad avvertire telefonicamente l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi sette giorni, dopodiché verrà ricollocato. Il prestito è rinnovabile, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. L'utente che intende rinnovare il prestito può recarsi in biblioteca, telefonare oppure inviare una mail. Il prestito alle scuole, alle associazioni o ad altre istituzioni può essere concordato con gli insegnanti, con i rappresentanti delle associazioni o con i responsabili dei "Centri estivi", in base alle esigenze, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata. Il sollecito dei prestiti scaduti avviene entro 30 giorni dalla scadenza. Il ritardo nella riconsegna dei documenti oltre il 30° giorno, può comportare l'esclusione temporanea dal servizio fino alla restituzione del documento. La reiterazione di gravi ritardi nella restituzione o continue e gravi infrazioni alle regole del prestito possono comportare l'esclusione dal prestito fino ad un anno. Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto a rifondere il danno, finalizzato al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga tipografica.

**2.6. Servizio di prestito interbibliotecario:** Il servizio di prestito interbibliotecario avviene in ambito provinciale, regionale e nazionale con le Biblioteche che ammettono la reciprocità. Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno della rete bibliotecaria provinciale è garantito dal servizio provinciale di prestito interbibliotecario che consente, di norma, di avere il libro richiesto nel giro di una settimana lavorativa; il servizio ha un costo fissato dall'Amministrazione provinciale in 1 €. Per il servizio di prestito interbibliotecario effettuato con tutte le altre Biblioteche a livello regionale e nazionale, l'utente deve sostenere i costi relativi alla spedizione postale, pubblica o privata, secondo quanto indicato dalla singola Biblioteca che riceve la richiesta. La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazioni dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata. Il tempo di attesa per l'arrivo di tali documenti dipende dalle norme fissate dalle biblioteche prestanti.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase compatibilmente alle attività di front office degli operatori.

### **2.7. Servizio di consulenza bibliografica, *reference*, accesso a banche dati, servizi on line**

I Servizi Culturali del Comune di Montechiarugolo avranno cura di predisporre apposite Guide all'uso e di istruire e orientare l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica, ludica, multimediale. L'accesso al patrimonio può avvenire oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del personale in servizio, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale. La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line e off line, e materiale documentario multimediale, per il cui utilizzo la Biblioteca mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo

nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione delle ricerche complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di 8 giorni.

Dal sito del Sistema Bibliotecario parmense all'indirizzo internet: <http://opacsol.unipr.it/SebinaOpac/Opac> l'utente troverà il catalogo di tutte le biblioteche di Parma, compresa quella di Montechiarugolo. L'utente sul sito potrà verificare in tempo reale se il documento che cerca è stato acquistato dalla biblioteca o se invece occorre riceverlo in prestito interbibliotecario; può sapere se il documento è già in prestito e quando tale prestito scade. Registrandosi potrà avere diversi servizi personalizzati, verificando la propria situazione lettore, registrare ricerche già fatte, suggerire l'acquisto di libri specifici alla biblioteca, consultare il bollettino con gli ultimi acquisti della biblioteca, fare richieste al sistema bibliotecario parmense (*reference on line*).

## **2.8. Servizio di riproduzione dei documenti**

E' possibile riprodurre libri, periodici o altro materiale posseduto o temporaneamente presente in Biblioteca (volantini, avvisi, ecc.), nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica, stampa) e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright (legge n. 248 del 18 agosto 2000, che prevede all'art.2: è consentita [...] nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico e la riproduzione per uso personale di opere di ingegno effettuata mediante fotocopia).

I costi di riproduzione in vigore (determinati con delibera di giunta comunale) sono i seguenti:

Fotocopia formato A4 € 0,10,  
Fotocopia formato A3 € 0,15  
Stampa su carta formato A4 B/N € 0,10  
Stampa su carta formato A4 colori € 0,50  
Costo per copia da scanner: € 0,10

Il servizio di fotocopiatrice ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 20 pagine. Nel caso in cui le fotocopie desiderate siano in numero superiore, l'operatore può decidere di posticipare la consegna, a seconda della situazione specifica e comunque non oltre i tre giorni lavorativi.

## **2.9 Servizio Internet e postazioni multimediali**

Nel Centro Polivalente e al Centro Le Ghiare sono disponibili al pubblico postazioni multimediali con accesso internet, con i quali è possibile anche prendere appunti o scrivere al computer.

Il servizio di accesso a internet è assoggettato, oltre che alle relative norme in vigore, ad abbonamento annuo, pari ad € 10. L'utente viene provvisto di una password con validità annuale tramite la quale potrà navigare sui computer della biblioteca per 1 ora al giorno. È vietato visitare siti Internet contenenti materiale pornografico, con messaggi esplicitamente in contrasto con le leggi penali, ordine pubblico e buon costume. Particolare attenzione sarà a tal proposito dedicata alla consultazione da parte di utenti minorenni, per i quali occorre specifica autorizzazione dei genitori. È vietato utilizzare dispositivi propri sul computer della biblioteca; è vietato spedire o accettare messaggi esplicitamente in contrasto con le leggi penali, ordine pubblico e buon costume attraverso Internet. La connessione ad internet e la consultazione di CD-Rom disponibili avviene in tempi immediati. In caso di postazione occupata è prevista la formazione di liste d'attesa, con tempi massimi di utilizzo a persona non superiori a 60 minuti. E' possibile la prenotazione.

## **2.10 Sezione speciale: La ludoteca e biblioteca per ragazzi.**

I Servizi Culturali svolgono un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio ludico, bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti, in uno spazio specifico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce di età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire:

- la massima accessibilità al fine di promuovere l'agio, la libera aggregazione e socializzazione, la prevenzione al disagio, la creatività, l'autonomia della scelta e lo sviluppo delle capacità espressive e conoscitive di bambini e ragazzi.
- Promuove inoltre e valorizza il gioco e la lettura, nella loro dimensione di piacere nonché l'accesso alle informazioni e documentazioni all'infanzia.
- La contaminazione tra diverse età, generazioni e culture
- La promozione dei luoghi pubblici come sede di servizi educativi e ricreativi di supporto all'azione educativa delle famiglie e della scuola

L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte ai punti precedenti, salvo il fatto che l'utilizzo della ludoteca è soggetta ad abbonamento annuo, con tariffa fissata attualmente dalla Giunta Comunale in 10 €. **I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli: i Servizi declinano ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale; in particolare il personale non è direttamente responsabile della vigilanza dell'uscita autonoma dei bambini e ragazzi dai locali.**

I Servizi collaborano con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura e il gioco tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche. A fini di promozione alla lettura e al gioco, gli insegnanti possono usufruire di condizioni particolari di prestito. Gli insegnanti interessati ad usufruire delle visite guidate devono fissare un appuntamento con il Responsabile del Servizio.

### **2.11 Sezione speciale: il fondo locale**

La biblioteca di Montechiarugolo raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

### **2.12 Sezione speciale: i periodici**

I Servizi Culturali del Comune di Montechiarugolo, al momento dell'emanazione della presente carta, sono abbonati ai seguenti periodici:

Al Centro Polivalente di Monticelli Terme: *Gazzetta di Parma, Corriere della sera, Donna moderna, Ciak, La cucina italiana, Focus, Internazionale, Pc professionale, Llinus, Bambini, Meridiani, Quattoruote, Psicologia contemporanea, Noi donne, Altroconsumo, Biblioteche oggi, Sfogliolibro, Far da sé, Le scienze, National geographic, L'airone, Bell'Italia, Archeo, Art e dossier, Topolino, Witch, Fuori legge, Focus Junior;*

Sono disponibili riviste in lingue straniere per favorire un approccio degli immigrati: *Time (inglese), Bota shqiptare (albanese), Al Maghrebiya (Arabo), Punjab Express (Punjabi).*

E' possibile dalla biblioteca collegarsi *on line* al servizio archivio di **La Repubblica**, consultando così gli arretrati del quotidiano.

Al Centro Le Ghiare di Basilicanova: *Panorama, Sale e pepe, Grazia, Gardenia.*

Il tempo di consegna dei numeri arretrati dei periodici correnti della Biblioteca e di 3 giorni. I periodici arretrati sono ammessi al prestito secondo le stesse modalità dei libri. L'accesso alla consultazione dei periodici è immediato.

I periodici per i quali la Mediateca comunale ha in corso un abbonamento vengono conservati in magazzino: per 1 anno i quotidiani, per 2 anni le restanti riviste.

### **2.13 Raccolte per minoranze etniche e linguistiche**

I servizi si attivano per conoscere esigenze di minoranze etniche e linguistiche e predispongono raccolte speciali in lingua: in particolare lo scaffale multiculturale per gli adulti, con libri in inglese, francese, tedesco, russo, spagnolo, portoghese; lo scaffale "bambini del mondo" con libri per ragazzi in: arabo, inglese, francese, tedesco, albanese, ceco, spagnolo, portoghese, **cinese, svedese.**

### **2.14 Attività di promozione del libro e del gioco**

I servizi culturali sono anche un luogo d'incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. I Servizi attuano attività di promozione del libro e del gioco avvalendosi della collaborazione

dell'Assessorato alla Cultura, delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio. Tali attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, e sulle pagine web della biblioteca e tramite posta elettronica.

### 3. Indicatori di livello di qualità di servizio.

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi di biblioteca, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dai servizi culturali.

Tuttavia concorrono allo stesso scopo - e quindi rientrano tra i parametri di giudizio – gli indicatori e i relativi valori sotto indica, elaborati dalla regione Emilia Romagna.

<b>Parametro</b>	<b>Indicazione della Regione</b>	<b>Servizi di Montechiarugolo</b>
<b>Sede</b>	Almeno 0,30 mq ogni 10 abitanti, ossia 300 in Comuni di 10.000 abitanti	500 mq (centro Polivalente + Le Ghiare di Basilicanova)
<b>Personale</b>	Almeno 0,50 addetti a tempo pieno ogni 2000 abitanti, ossia 2,5 in Comuni di 10.000 abitanti	2 addetti a tempo pieno, 3 addetti a tempo parziale.
<b>Professionalità, formazione e aggiornamento del personale</b>	Presenza della figura professionale del bibliotecario in organico	una Ludotecaria (responsabile del Servizio), una bibliotecaria, un istruttore culturale. Corsi di formazione annuali verificabili.
<b>Orari di apertura</b>	Comuni di 10.000 abitanti almeno 30 ore di apertura	23 ore di apertura a Monticelli Terme  13,5 di apertura a Basilicanova  per un totale di 36,50 ore
<b>Dotazione documentaria di base</b>	Non inferiore a 1,5 documenti per abitante	2,2 documenti (libri + giochi + dvd + cd rom + videocassette + cd audio)
<b>Dotazione raccomandata</b>	Sezione con libri per ragazzi commisurata alla popolazione giovanile  Accesso a scaffale aperto per la collezione moderna	Presenti
<b>Acquisti annui</b>	100 acquisti ogni 1000 abitanti, ossia 1000 acquisti	1515 documenti in genere (libri + giochi + dvd + cd rom + videocassette + cd audio) nel 2007
<b>Indice di prestito</b>	Almeno 1,5 prestiti annuali per abitante	2,11 prestiti annuali per abitante
<b>Iscritti attivi</b>	Almeno 15 iscritti attivi ogni 100 abitanti, ossia 1.500 per i comuni con 10000 abitanti	1434
<b>catalogazione</b>	Effettuata secondo gli standard internazionali e su base cooperativa	Sì, sulla base cooperativa del Sistema bibliotecario di Parma
<b>Promozione delle collezioni</b>	Raccomandata	Circa 200 interventi tra promozione scolastica ed utenza libera.
<b>Utilizzo dei sistemi di automazione che garantiscano la massima interoperabilità</b>	Obbligatori	Esistenti
<b>Cooperazione: Opac, prestito interbibliotecario, prestito internazionale, informazioni al pubblico, fornitura di documenti</b>	Obbligatori	Esistenti
<b>Regolamento e carta dei servizi</b>	Obbligatori	Esistenti
<b>Servizi: consultazione,</b>	Obbligatori	Presenti

prestito, accesso ad Internet	reference,	
----------------------------------	------------	--

#### 4. Informazione degli utenti

#### 5 Tutela dei diritti degli utenti

##### 5.1 Reclami

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato dall'utente per iscritto, via fax o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione. Dovrà anche contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il Responsabile del procedimento effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

##### 5.2. Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca, attraverso un apposito modulo e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il Responsabile del Servizio informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego. Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (Legge sulla trasparenza), con i limiti previsti da questa e del decreto legislativo n.196/2003 in tema di privacy).

##### 5.3 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi hanno diritti e doveri, in particolare:

- A. L'Amministrazione comunale deve finanziare adeguatamente i Servizi, dotarli di locali, di personale e risorse secondo le esigenze della comunità da servire; deve approvare gli obiettivi e controllarne il raggiungimento. L'aggiornamento del personale tecnico è un impegno dell'ente locale.
- B. Il personale deve garantire libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria; assistere l'utente con cortesia, rispetto, imparzialità, riservatezza. Il Servizio garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione. Gli addetti operano nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici forniti dagli organismi nazionali ed internazionali. Gli operatori si pongono intenzionalmente come i mediatori della relazione; in ludoteca assumono il gioco come strumento di comunicazione, confronto, formazione tra il loro essere adulti e i soggetti in età evolutiva. Il personale ha tra le proprie competenze:
  - Promozione al gioco, alla lettura, alla socializzazione
  - Servizio di reference e informazioni di orientamento
  - L'esercizio di funzioni tecniche ed organizzative necessarie a garantire il miglior funzionamento del servizio
  - Provvede all'acquisto, alla catalogazione, alla cura e alla conservazione dei materiali
- C. Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi osservando le regole dei servizi, le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale e degli altri utenti. L'utente è direttamente responsabile dei materiali presi in prestito fino alla restituzione: è tenuto a rifondere il valore del materiale a prestito in caso di smarrimento o



danneggiamento. L'utente in particolare è tenuto a rispettare le scadenze, le tariffe stabilite, gli orari, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare; deve rispettare i documenti, gli arredi, gli altri utenti, il personale. Tutti gli utenti sono responsabili dei materiali che utilizzano e devono riporli in ordine dopo averli utilizzati. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla biblioteca. In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il personale può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato o alla sua famiglia nel caso di minore.

## **6. Recapiti**

### Centro Polivalente di Monticelli Terme

Via Marconi, 13 bis

43022 Monticelli Terme

Tel. 0521- 65.75.19

[biblioteca@comune.montechiarugolo.pr.it](mailto:biblioteca@comune.montechiarugolo.pr.it); [Ludoteca@comune.montechiarugolo.pr.it](mailto:Ludoteca@comune.montechiarugolo.pr.it)

### Centro Le Ghiare

Via Ghiare, 30

43030 Basilicanova

Tel. 0521/68.12.40

[biblionova@comune.montechiarugolo.pr.it](mailto:biblionova@comune.montechiarugolo.pr.it)

Responsabile del Servizio e di procedimento : Alida Rabitti

Referente tecnico per Servizio Bibliotecario : Claudia Rabitti