



Biblioteca Comunale
G. Mariotti
Morciano di Romagna

REGOLAMENTO

Approvato con Deliberazione C.C. n. 79 del 28.11.2007
Integrato con Deliberazione C.C. n. 13 del 15.04.2011

1. FINALITA'

1. La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Essa svolge un'azione di tutela e di promozione dei beni culturali – in particolare librari – rendendoli fruibili a tutti i cittadini e assicurandone nel contempo la conservazione.

2. Per disciplinare in modo chiaro e coerente i rapporti tra la biblioteca e l'amministrazione, da un lato, e quelli tra la biblioteca ed i propri utenti, dall'altro, in attuazione della deliberazione della G.R. della Emilia Romagna n.309 del 03.03.03 "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei" e ai sensi della L.R. 18/2000 - "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali", vengono attivati:

- il regolamento (insieme di norme per l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi bibliotecari);
- la carta dei servizi ("patto" tra l'amministrazione e il cittadino, in un rapporto di reciproco impegno).

1.1. Il Regolamento

1. In quanto strumento giuridico, il regolamento stabilisce un insieme di norme da osservarsi da parte dei diversi soggetti coinvolti (amministrazione locale, personale e utenti) finalizzate ad un'adeguata organizzazione dei servizi erogati e al corretto funzionamento degli stessi.

2. L'approvazione del regolamento della biblioteca è competenza del Consiglio comunale. Copia del regolamento deve essere esposta al pubblico, nel *reference* (servizio informazioni) della biblioteca comunale.

1.2. La carta dei servizi

1. La carta dei servizi è il documento che assicura la partecipazione dell'utente e un permanente livello di verifica e controllo dall'esterno sull'operato e sull'efficacia dei servizi stessi. Essa contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

2. L'approvazione della carta dei servizi della biblioteca comunale è demandata alla Giunta, e deve essere redatta sulla base del presente regolamento, ai sensi della normativa regionale vigente e secondo le linee-guida all'uopo fornite dall'IBC (Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia Romagna).

3. La carta dei servizi deve presentarsi di facile lettura e comprensione per l'utente. Essa dovrà rispettare la seguente articolazione:

- *LA BIBLIOTECA COMUNALE (descrizione)*
- *PRINCIPI E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI*
- *ACCESSO E ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA*
- *I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA*
- *PRESTITO*
- *PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E DOCUMENT DELIVERY (DD)*
- *INTERNET IN BIBLIOTECA*
- *PROMOZIONE DELLA LETTURA, MOSTRE E ATTIVITA' CULTURALI*
- *SEZIONI PER I MINORI*
- *STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO*
- *FORME DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ("desiderata")*
- *OSSERVAZIONI SUI SERVIZI*
- *DOVERI DEGLI UTENTI*
- *INDICAZIONI FINALI*

2. PRINCIPI

1. La biblioteca comunale opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di libertà.

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

3. L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite s'intende assicurato con continuità e regolarità.

4. La biblioteca rende partecipe la comunità locale relazionandosi con le associazioni culturali, le organizzazioni e i gruppi di volontariato del territorio.

5. La biblioteca comunale ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza e di efficacia, al fine di offrire un servizio congruente con le spese sostenute ed incontrando le necessità dell'utente.

6. La carta dei servizi della biblioteca comunale si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza.

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido (carta d'identità; passaporto; permesso di soggiorno; ecc.) Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà.

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane,

come ad es. i servizi di prestito interbibliotecario, le ricerche bibliografiche complesse, ecc.

La biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap.

Continuità.

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurato con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni del servizio saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura per arrecare agli utenti il minor danno possibile.

Partecipazione.

La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano. Egli può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

La biblioteca rende partecipe la comunità locale relazionandosi con le associazioni culturali, le organizzazioni e i gruppi di volontariato del territorio.

Efficienza ed efficacia.

La biblioteca comunale ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse disponibili in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati), al fine di offrire un servizio all'altezza delle spese sostenute ed incontrando le necessità dell'utente.

La biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, persegue gli standard di qualità dei servizi previsti, predispone progetti di miglioramento ed effettua la valutazione dei risultati conseguiti.

3. COMPITI E SERVIZI

3.1. I compiti

La biblioteca comunale, con riferimento a quanto disposto dalla legislazione nazionale e regionale vigente, attua i seguenti interventi:

- a) raccoglie, ordina e predispone per il pubblico documenti librari e, ove possibile od opportuno, su altri supporti (video, sonori, multimediali e telematici);
- b) promuove di diritto alla lettura e allo studio, raccordandosi con le associazioni e con le istituzioni scolastiche del territorio e si adopera come centro di iniziativa e di supporto per azioni che abbiano come scopo l'educazione permanente;
- c) favorisce l'accesso, in particolare, dei bambini e dei ragazzi, organizzando specifici servizi/sezioni a loro rivolti, in collaborazione con le istituzioni scolastiche del territorio;
- d) raccoglie e valorizza la documentazione sul territorio comunale, al fine di custodire e trasmettere la memoria storica locale;
- e) organizza e collabora all'organizzazione di incontri, mostre, studi e ricerche di rilevanza locale, e quant'altro sia individuato per la crescita culturale dei cittadini, attivandosi, inoltre, per la promozione delle iniziative e la divulgazione del materiale prodotto;
- f) aderisce al Polo SBN delle Biblioteche di Romagna, contribuendo al suo sviluppo ed effettua i suoi interventi biblioteconomici e bibliografici in armonia con gli indirizzi programmati dalla Regione e dalla Provincia.

3.2. I servizi

1. La biblioteca offre, secondo i criteri definiti nella carta, i seguenti servizi:

- a) servizio di consultazione e lettura in sede (libero e gratuito)
- b) servizio di consulenza bibliografica e *reference* (libero e gratuito)
- c) servizio di prestito (per gli iscritti e gratuito)
- d) servizio di prestito interbibliotecario e document delivery (per gli iscritti, con rimborso spese)
- e) servizio multimediale:
 - accesso a Internet limitato alle sole risorse disponibili gratuitamente sulla rete (per gli iscritti, gratuito, su prenotazione), e di norma per un tempo non superiore a 1 ora;
 - consultazione di documenti multimediali, videocassette, cd-rom, cd musicali (per gli iscritti, gratuito, su prenotazione)
- f) promozione della lettura, mostre ed attività culturali (libere e gratuite)

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

3. Ad eccezione del servizio di cui alla lettera d), per motivi conservativi e per la tutela dei diritti di autore e di editore, la biblioteca non effettua servizi di riproduzione di documenti.

3.2.1. La consultazione

1. Tutti possono accedere al servizio di consultazione dei materiali posseduti dalla biblioteca.

2. I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale aperto vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario. La biblioteca garantisce spazi idonei per la consultazione dei propri materiali con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

3. Il numero di volumi ammessi in consultazione non può superare le quattro unità.

4. Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione.

5. Agli utenti è permessa la consultazione anche di libri propri nelle sale della biblioteca, per finalità di studio e ricerca.

3.2.2. Il reference

1. Anche al fine di favorire l'accesso da parte dell'utenza, la biblioteca assicura un servizio di *reference* (informazione al pubblico), offrendo altresì 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.

2. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

3. Nello spazio del *reference* può essere attivata una “bancarella dei libri” (spazio per la “cessione a offerta libera” di libri scartati dal patrimonio, non più utili alle finalità della biblioteca).

3.2.3. Il prestito

1. Il prestito locale è concesso, previa iscrizione, ai cittadini che ne fanno richiesta. Il prestito, inoltre, è concesso a tutti gli utenti, che – previa esibizione della tessera - risultino iscritti in una delle biblioteche del Polo SBN di Romagna.

2. Per poter usufruire del servizio di prestito occorre presentare obbligatoriamente la tessera di iscrizione ad una delle biblioteche del Polo SBN di Romagna.

3. Il prestito viene concesso per un massimo di tre volumi per persona.

4. Il prestito viene concesso fino ad un massimo di giorni trentuno, prorogabili per una sola volta di ulteriori giorni quindici, purchè lo si richieda non oltre la data di scadenza e salvo prenotazioni in corso. La proroga può essere effettuata anche tramite mail/fax.

5. Per un ritardo nella riconsegna del documento non superiore a cinque giorni non sono previste sanzioni. Dal sesto giorno di ritardo è prevista la corresponsione da parte dell’utente di una penale pari a 5 euro per ogni settimana, con destinazione vincolata della somma all’acquisto di materiale per la biblioteca. Fino al versamento della penale l’utente è sospeso dal prestito.

6. L’utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni.

La biblioteca si impegna a sollecitare periodicamente il rientro dei prestiti scaduti.

7. Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l’utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l’utente deve rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

8. Sono esclusi dal prestito:

- i manoscritti, i volumi rari e di pregio, i volumi pubblicati prima del 1950;
- i libri del “Fondo Bigi”;
- i CD, i DVD, le cassette VHS e, comunque, il materiale multimediale;
- i libri della sezione Pagine Magiche;
- i quotidiani e le riviste;
- le opere di consultazione (quali repertori bibliografici, dizionari, enciclopedie, ecc.)

3.2.4. Il prestito interbibliotecario e il document delivery

1. Il prestito interbibliotecario si occupa di reperire ed ottenere in prestito volumi conservati presso altre biblioteche, nonché di prestare volumi propri ad altre biblioteche. La richiesta di prestito interbibliotecario da parte dell’utente va presentata su apposito modulo. All’utente è richiesto l’anticipo delle spese di spedizione e degli oneri relativi al servizio della biblioteca prestante.

2. Il prestito interbibliotecario viene concesso:

- come biblioteca richiedente attenendosi al regolamento di quella prestante;
- come biblioteca prestante, per un massimo di tre documenti per utente.

3. Nel servizio di document delivery la biblioteca ottiene da altra biblioteca per la propria utenza fotocopia del documento richiesto, il cui originale resta nella biblioteca presso la quale è conservato. Il servizio è rigidamente vincolato alla disciplina del diritto d'autore.

4. La richiesta di fotocopie di documenti conservati presso altre biblioteche viene effettuata a seguito della presentazione di apposito modulo. All'utente è richiesto l'anticipo delle spese di spedizione e degli oneri relativi al servizio della biblioteca prestante.

5. Il servizio di document delivery viene effettuato:

- come biblioteca richiedente attenendosi al regolamento di quella prestante;
- come biblioteca prestante, per un massimo di tre richieste di document delivery per utente a settimana.

6. La biblioteca comunale provvederà a contattare telefonicamente l'utente entro un'ora dall'arrivo del documento richiesto.

7. Il pagamento delle spese di spedizione del materiale documentario da inviare, come biblioteca prestante, ad altra biblioteca richiedente sarà imputato a quest'ultima.

3.2.5. Internet in biblioteca

1. L'uso di internet in biblioteca da parte dell'utente deve attenersi a finalità di ricerca, studio e documentazione. La biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

2. Il servizio di internet è utilizzabile da tutti gli utenti maggiorenni iscritti alla biblioteca, previa prenotazione da effettuarsi direttamente al reference della biblioteca almeno un'ora prima dell'utilizzo richiesto.

3. Di norma il tempo massimo di utilizzo è di 1 ora salvo disponibilità.

4. Per accedere al servizio è necessario sottoscrivere l'apposito registro/modulo di assunzione di responsabilità e presentare un documento d'identità (D.M.Interno del 16 agosto 2005 contenente norme in materia di antiterrorismo; D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 Codice in materia di protezione dei dati personali).

5. Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione sessanta minuti al giorno utilizzabili in un'unica sessione di lavoro. Di norma, l'utente non può usufruire di più di una sessione al giorno e di tre sessioni alla settimana, salvo l'assenza di prenotazioni non gli consenta di concordare con il personale della biblioteca un maggiore utilizzo.

6. Durante il collegamento è possibile accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete. 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.

7. Dalle postazioni internet della biblioteca non è possibile attivare sessioni telnet, FTP, IRC (instant messaging), chat, né VOIP.

3.2.6. Promozione della lettura, mostre ed attività culturali

1. La biblioteca segnala le novità editoriali e le recenti acquisizioni.
2. La biblioteca fornisce proposte di lettura attraverso schede bibliografiche, bibliografie, percorsi tematici di lettura e altro (es. "Open day" delle biblioteche di Romagna).
3. Nell'ambito delle iniziative culturali, educative, ricreative o d'intrattenimento che l'amministrazione comunale attiva sul territorio, la biblioteca svolge funzioni informative-divulgative (distribuzione di depliant; esposizione di manifesti, locandine e altro materiale informativo) e di supporto organizzativo di mostre ed attività culturali (raccolta iscrizioni, prenotazioni, comunicazioni all'utenza, logistica, ecc.).
4. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che l'Assessorato alla Cultura attiva sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali d'interesse pubblico e senza fini di lucro, coerenti con le finalità istituzionali della biblioteca. Le proposte approvate saranno oggetto di provvedimento espresso dell'amministrazione comunale.

4. PATRIMONIO

1. Il patrimonio a disposizione del servizio bibliotecario comunale è costituito da:
 - a) materiale librario e documentario su differenti supporti presente nelle raccolte della biblioteca comunale;
 - b) cataloghi, inventari e basi di dati relativi alle raccolte del servizio;
 - c) arredi ed attrezzature in dotazione;
 - d) spazi destinati ad ospitare le strutture operative della biblioteca.
2. L'incremento del patrimonio documentario avviene, di norma, tramite acquisto di libri e altro materiale informativo su vari supporti, in base alle disponibilità del bilancio comunale, secondo i regolamenti di contabilità e dei contratti vigenti.
3. La biblioteca inserisce i doni da terzi tra le modalità di incremento del proprio patrimonio documentario, in un'ottica di continuità e omogeneità rispetto alla raccolta.
4. La biblioteca accetta in dono da privati e enti, senza vincolo di conservazione, materiale bibliografico o altro, riservandosi il diritto di selezionare le unità documentarie da acquisire all'interno della raccolta e da inserire nel proprio catalogo.
5. In caso di fondi con particolari caratteristiche e di particolare pregio, potranno essere sottoscritti accordi con il donatore, che ne stabiliranno le condizioni di conservazione e di fruibilità.
6. Il materiale oggetto di dono entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della biblioteca comunale. Come tale, non può essere reclamato dal donatore e può essere sottoposto a tutte le operazioni gestionali del patrimonio acquisito per acquisto (restauro conservativo, scarto, dislocazione, etc.)".
7. Il materiale documentario che non può più, in alcun modo, assolvere la sua funzione sarà scaricato dai registri. Tale materiale potrà essere ceduto a offerta libera (bancarella) con

destinazione vincolata del ricavato l' acquisto di nuovo materiale per la biblioteca, oppure – se inservibile - distrutto.

5. ORDINAMENTO INTERNO

1. Le procedure concernenti l'ordinamento interno della biblioteca riguardano:

- a) l'incremento
- b) la catalogazione
- c) la collocazione
- d) la conservazione

del patrimonio bibliografico.

2. La biblioteca comunale adotta procedure biblioteconomiche secondo gli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali per la conservazione, catalogazione, ordinamento e fruizione del materiale documentario, tenuto conto delle disposizioni nazionali e regionali in materia. In particolare la biblioteca partecipa, all'interno del Polo delle Biblioteche di Romagna, alla gestione del catalogo condiviso, attendendosi agli standard SBN.

3. La biblioteca è dotata dei seguenti cataloghi informatizzati;

- Catalogo collettivo nazionale e di Polo (OPAC)
- Catalogo generale della biblioteca

6. USO PUBBLICO

6.1.Orario di apertura

1. L'orario di apertura della biblioteca è fissato dalla Giunta comunale nella carta dei servizi, sulla base delle direttive impartite dal Sindaco.

2. L'orario di apertura della biblioteca comunale è adeguato alle esigenze della comunità locale. E' prevista una settimana all'anno di chiusura del servizio, di norma nel periodo di ferragosto comunque di scarsa affluenza dell'utenza, finalizzata a operazioni di riordino delle raccolte, di pulizia e di manutenzione dei locali e delle attrezzature.

3. Gli utenti non possono accedere ai servizi della biblioteca al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, **ad eccezione delle iniziative promosse o patrocinate dall'Amministrazione Comunale.**

6.2. Sezioni speciali

1. All'interno della biblioteca sono previste le seguenti sezioni speciali:

- Sezione bambini (0-6 "Pagine Magiche")
- Sezione ragazzi
- Storia locale
- Futurismo

2. Costituisce inoltre sezione speciale il "Fondo Bigi", consultabile su appuntamento.

6.3. Sezioni per i minori

1. Le sezioni per bambini (spazio 0-6 “Pagine Magiche”) e per ragazzi (6-14/16 anni) sono spazi della biblioteca idoneamente attrezzati per i minori e si identificano attraverso il loro patrimonio bibliografico e multimediale. Le suddette sezioni collaborano con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo la biblioteca partecipa o promuove iniziative di sostegno al processo educativo come laboratori didattici, attività ludiche-ricreative, visite guidate per le scolaresche. Il servizio è rivolto gratuitamente a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori.

2. Nei giorni ed orari preventivamente comunicati all’utenza, nella sezione “Pagine Magiche” saranno periodicamente attivate iniziative a favore dei più piccoli per favorire le attività di approccio alla lettura, la manipolazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. In tale contesto potranno essere offerte informazioni e orientamento a genitori, educatori ed insegnanti interessati.
I materiali della sezione “Pagine Magiche” non possono essere dati in prestito.

3. La Sezione Ragazzi effettua servizio di prestito personale ai minori con le modalità di cui al precedente articolo 4 (v. “Il Prestito”), previa presentazione della tessera d’iscrizione.
E’ richiesta l’autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

4. I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati esclusivamente sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto.

5. I bambini frequentanti le scuole primarie devono essere comunque accompagnati da un adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

6. I minori frequentanti le scuole secondarie del territorio possono accedere al servizio internet in biblioteca solo con l’assistenza di un adulto.

7. Il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell’uscita dei bambini e dei ragazzi dalla biblioteca.

8. La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito da un adulto che lo accompagna.

9. L’esercente la potestà risponde del comportamento e dei danni eventualmente arrecati dal minore sui materiali della biblioteca.

7. PERSONALE DELLA BIBLIOTECA

1. Per lo svolgimento dei servizi la biblioteca si avvale:
 - della figura professionale qualificata del bibliotecario
 - di personale temporaneo (volontari del servizio civile, stagisti, studenti in convenzione con gli istituti scolastici superiori e/o universitari).

2. Il numero degli addetti ed il loro tempo lavorativo è in funzione del modello organizzativo fissato dall’Amministrazione comunale, che, in tale ottica, si può avvalere

– anche in via esclusiva - dell'intervento di collaboratori esterni con competenze di tipo specialistico.

3. Il bibliotecario opera nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse individuate dall'Amministrazione comunale. In via esemplificativa e non esaustiva, il bibliotecario provvede in ordine a:

- ❖ gestione del database Sebina tramite allineamenti settimanali ed altre funzioni di servizio;
- ❖ comunicazioni di tipo specialistico e statistico con il centro di responsabilità comunale e con i responsabili del Polo RAV e dell'IBC;
- ❖ incremento del catalogo informatizzato delle biblioteca (catalogazione, allineamenti, trattamento delle notizie 04); etichettatura, collocazione sugli scaffali dei titoli catalogati ed apposizione, all'interno di ciascun libro, del codice a barre, creato tramite Sebina, per facilitare e velocizzare il prestito automatizzato;
- ❖ bonifica titoli riversati in Polo;
- ❖ procedure bibliotecarie di gestione del prestito bibliotecario, interbibliotecario e document delivery, sia come biblioteca prestante che richiedente, sia interno al Polo, via Sebina, sia esterno al Polo, via fax o mail;
- ❖ collaborazione nell'approntamento ed emissione di ordini librari e nella raccolta, misurazione e risposta dei "desiderata" e dei "suggerimenti-segnalazione-reclami" dell'utenza;
- ❖ segnalazione delle novità in biblioteca e suggerimenti bibliografici mediante "fogli-notizie";
- ❖ promozione delle sezioni speciali, con allestimento di percorsi bibliografici per tematica o per autore; proposte di lettura; recensioni bibliografiche, presentazione dei servizi della biblioteca.

4. Il comportamento del personale in servizio, nei confronti dell'utente, deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

5. Il personale della biblioteca deve avere un atteggiamento di ampia disponibilità e apertura nei confronti delle osservazioni dell'utente e cercare di fornire risposte concrete e improntate alla trasparenza.

8. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

8.1. Prerogative dell'utenza

1. La biblioteca afferma il diritto di gratuità e libero accesso degli utenti ai servizi come specificato nel presente regolamento (artt. 4 e 8).

Ai sensi del presente regolamento (art. 11) l'utente ha l'opportunità di interagire con la biblioteca comunale affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi.

La carta dei servizi (art. 1.2) rappresenta un fondamentale elemento nel processo di costruzione di positive e innovative relazioni fra la biblioteca ed i cittadini in funzione dei servizi stessi.

8.2 Comportamento degli utenti

1. Il comportamento degli utenti nei locali della biblioteca deve essere corretto e rispettoso dei diritti degli altri utenti e delle competenze del personale addetto; in particolare gli utenti non devono:

- a) creare disturbo con atteggiamenti inadeguati a un luogo di consultazione e lettura
- b) trattarsi per fini estranei alla fruizione del materiale documentario
- c) riservare posti a sedere
- d) uscire dalla biblioteca lasciando i propri effetti sui tavoli
- e) consumare cibi e bevande
- f) introdurre animali
- f) fare uso dei telefoni cellulari
- g) collegare amplificatori alle attrezzature informatiche
- h) utilizzare le porte USB delle attrezzature informatiche
- i) effettuare download su supporti personali, cd rom, dvd o periferiche esterne di memoria di massa.

2. Prima di entrare nelle sale di lettura l'utente è obbligatoriamente tenuto a depositare borse e zaini negli appositi spazi. La biblioteca non è responsabile per gli oggetti personali smarriti o lasciati incustoditi.

8.3 Doveri degli utenti

1. L'utente che riceve un'opera in prestito deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale della biblioteca le mancanze e i guasti in essa riscontrati.

2. L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti e a restituirli nei tempi previsti.

3. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile, ovvero il documento venga smarrito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

4. Danni arrecati dall'utente alla sede o alle attrezzature della biblioteca, segnalati dagli operatori, dovranno essere risarciti sulla base delle valutazioni di mercato.

5. Sui PC della biblioteca destinati all'utenza è fatto divieto di:

- a) immettere dati e programmi;
- b) svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni
- c) alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware;
- d) scaricare software dalla rete;
- e) accedere a siti o news group a contenuto osceno o violento
- f) utilizzare videogiochi

6. E' altresì proibito violare le vigenti leggi sulla sicurezza dei sistemi informatici e sulla tutela dei dati personali.

7. La mancata osservanza dei divieti di cui al precedente ed al presente articolo (10.2 e 10.3) comporta l'allontanamento dell'utente dai locali della biblioteca da parte del personale addetto e, in caso di danni, l'esclusione automatica dai servizi bibliotecari per un periodo di trenta giorni.

8. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla biblioteca potrà con ordinanza del Sindaco essere interdetto definitivamente dall'accesso alla biblioteca stessa. E' fatta salva, in ogni caso, la denuncia all'autorità giudiziaria qualora nel comportamento sanzionato si ravvisi una violazione del codice penale.

9. RAPPORTI ISTITUZIONALI CON L'UTENZA

1. Gli utenti, in forma singola o associata, possono proporre suggerimenti per migliorare i servizi bibliotecari.

2. Suggerimenti, segnalazioni o reclami degli utenti possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della biblioteca o all'Assessorato comunale di riferimento, o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile al servizio informazioni (reference).

3. Ai reclami scritti verrà data risposta entro trenta giorni, decorrenti dalla loro presentazione al protocollo del Comune. Gli scritti anonimi o non firmati non verranno presi in considerazione.

4. La biblioteca rileverà annualmente il grado di soddisfazione dell'utenza, mettendo a disposizione del pubblico - presso il servizio di reference - l'apposita modulistica "Suggerimenti-segnalazioni-reclami", raccogliendo quella regolarmente compilata e sottoscritta e dandone conto nel report annuale di attività.

5. Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso l'apposita modulistica "Desiderata". La biblioteca vaglia periodicamente le singole proposte e procede compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.

6. Il raggiungimento di accordi, protocolli e altre forme di sinergia con enti pubblici o soggetti privati operanti in ambito culturale senza finalità di lucro rientra negli intendimenti della missione della biblioteca.

10. OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

1. La biblioteca indirizza la propria struttura operativa, incrementa e valorizza le proprie raccolte sulla base di specifiche indagini sulle esigenze dell'utenza e organizza il materiale documentario secondo le norme della tecnica biblioteconomia e documentaristica.

2. Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono determinati tenendo conto di quelli definiti dalla Regione Emilia Romagna ai sensi della L.R. 18/2000.

3. Gli indicatori di misurazione della qualità erogata dal servizio verranno rilevati annualmente sulla base dei dati statistici forniti al Polo SBN e delle relazioni del personale

specializzato impiegato (report annuali di attività). I dati verranno riportati nella “scheda struttura” del servizio comunale (centro di responsabilità) finalizzata alla valutazione dei comportamenti organizzativi del servizio, come da sottostante estratto:

<i>Numero</i>	<i>Indicatori</i>
	Consistenza patrimonio librario e documentario
	Prestiti locali
	Prestiti interbibliotecari
	Iscritti storici
	Iscritti attivi
	Nuovi iscritti
	Iniziative di promozione della lettura e culturali
	Contatti servizio reference
	Contatti servizio internet
	Contatti sezioni per i minori
	Suggerimenti, segnalazioni, reclami

11. NORME FINALI

1. Il presente regolamento abroga il precedente.
2. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Regolamento, valgono le disposizioni contenute nella normativa regionale vigente (L.R. 18/2000 - *"Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"*).