

# **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO CULTURA DEL COMUNE DI VIGNOLA**

## **1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi<sup>1</sup> è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dal Centro Cultura, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Essa rappresenta l'impegno del Centro Cultura a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale<sup>2</sup>, agendo sulla chiarezza del rapporto con gli utenti 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 il Centro Cultura 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 dal Centro Cultura;
- 2) i progetti di miglioramento, cioè gli interventi programmati dalla Biblioteca per meglio rispondere alle esigenze degli utenti e migliorare le prestazioni.

Il Servizio orienta la propria azione muovendo da una costante riflessione sui propri risultati ed è aperto a modificare le soluzioni organizzative adottate, anche in base all'interazione e al dialogo con le persone che lo utilizzano.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito web del Centro Cultura ([www.auris.it](http://www.auris.it)) ed è in consultazione presso il banco del prestito all'interno della struttura, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione e averne una copia.

## **2. PRINCIPI**

Il Centro Cultura ispira la propria azione ai principi del Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. In questo senso intende porsi come uno spazio cittadino di qualità,

---

<sup>1</sup> 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. ...

<sup>2</sup> 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.

liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e alla convivialità, un luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale della città.

Il Centro Cultura 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.

Esso 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.

Nello svolgimento della propria attività il Centro Cultura si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", adempiendo alla L.R. Emilia Romagna n. 18/2000 ed alla Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18.10.2007, in materia di adozione della "Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura". Il Centro Cultura ispira inoltre le proprie azioni alla Dichiarazione dei Diritti in Internet, elaborato dalla Commissione per i diritti e i doveri relativi ad Internet, pubblicata il 28 Luglio 2015.

### **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.

Il Centro Cultura si adopera inoltre per rendere accessibili i propri servizi agli utenti diversamente abili.

### **Imparzialità**

Il personale del Centro Cultura 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.

### **Continuità**

Il Centro Cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi.

Eventuali periodi di variazione dell'orario di apertura o di sospensione del servizio in occasione delle festività e durante il periodo estivo sono preventivamente segnalati.

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

### **Partecipazione**

Il Centro Cultura promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami in un'ottica di collaborazione finalizzata al miglioramento dei servizi.

Considera il confronto con gli utenti come un canale privilegiato di ascolto e crescita, improntando le proprie scelte organizzative ai risultati delle indagini di gradimento da parte degli utenti periodicamente condotte.

Attiva alleanze e collaborazioni con enti pubblici, non profit e privati, associazioni e imprese, gruppi informali o singoli cittadini.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Centro Cultura persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Gli spazi sono aperti e flessibili, gli arredi e la segnaletica leggeri e facilmente modificabili per poter rispondere rapidamente ai cambiamenti, modificando funzioni e destinazioni a seconda delle esigenze organizzative dei servizi che si verificheranno nel tempo. Il Centro Cultura effettua un orario settimanale ampio in grado di rispondere alle diverse esigenze della comunità.

Offre accesso in tempo reale al proprio catalogo attraverso Internet e dispone di un sito web per offrire opportunità di informazione a distanza su servizi e attività.

### **Trasparenza e tutela della privacy**

Il Centro Cultura garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure, riducendo al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per la fruizione dei servizi e minimizzando le pratiche ripetitive a loro carico.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nel rispetto della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni.

Ad ogni contatto con gli utenti il personale del Centro Cultura si ritiene vincolato al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi del vigente "codice in materia di tutela dei dati personali" D.M. 196 del 30.06.2003 e successive modifiche e integrazioni.

### **Gratuità**

Il Centro Cultura offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, l'iscrizione alla biblioteca digitale EmiLib, la connettività ad Internet attraverso il sistema wireless all'interno degli edifici e nel parco.

Mette a carico degli utenti attraverso l'applicazione di tariffe la compartecipazione alle spese per l'erogazione di servizi (fotocopiatura, stampa, duplicati tessere, ...) nonché le sanzioni amministrative previste dagli art. 31 e 32 del Regolamento.

## **3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **3.1 AMBIENTI E SPAZI**

La Biblioteca Comunale di Vignola, parte integrante del Centro Cultura, 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, Spilamberto, Zocca e la biblioteca scolastica dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Agostino Paradisi" di Vignola.

Il complesso comprende due edifici, Villa Trenti e Biblioteca Francesco Selmi, sede Auris, connessi da un parco pubblico:

- Auris, la nuova e moderna sede inaugurata il 20 maggio 2006, che ospita le raccolte moderne e le collezioni permanenti (via San Francesco 165);
- Villa Trenti, la precedente sede, recentemente ristrutturata (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.

Il Centro Cultura ospita una caffetteria per un piccolo break e un veloce pasto. La caffetteria è un servizio in concessione, affidata dunque a terzi che ne garantiscono la conduzione secondo le modalità stabilite da apposito capitolato. La caffetteria segue l'orario di apertura del Centro Cultura, tranne alcune eccezioni concordate, ivi comprese le attività ed iniziative speciali che dovessero essere organizzate anche durante i giorni festivi ed in orario serale. Il consumo di bevande ed alimenti da parte degli utenti può avvenire solo all'interno degli spazi riservati alla caffetteria o nella zona all'aperto antistante. In caso di iniziative organizzate nel Centro Cultura è possibile anche richiedere alla caffetteria alcuni servizi aggiuntivi, quali buffet, colazioni di lavoro e catering.

### **3.2 RACCOLTE DOCUMENTARIE**

Il patrimonio disponibile per il pubblico è costituito da: materiale librario moderno e non specialistico, fondi speciali (raccolte provenienti da donazioni, etc...), il fondo storico della biblioteca, periodici, cd, dvd, audiolibri, etc. Tutti i materiali documentari su qualsiasi supporto, acquistati, donati o scambiati sono assunti in carico nel registro cronologico di ingresso: in questo modo entrano a far parte del Centro Cultura. Ad ogni documento nel registro è assegnato un numero, la data d'ingresso, la provenienza, il prezzo, la collocazione. Per la catalogazione, classificazione, indicizzazione per voci di soggetto e descrizione bibliografica si fa riferimento agli specifici standard catalografici: ISBD (International Standard Bibliographic

Description) (M) per le monografie, ISBD (International Standard Bibliografich Description) (NBM) (Non-Book Materials) per cd e dvd e materiale fotografico.

Gli accessi formali e semantici vengono creati sulla base delle REICAT (Regole Italiane di Catalogazione) per i nomi e i titoli, del Soggettario di Firenze con tutte le liste di aggiornamento per i soggetti, della CDD (Classificazione Decimale Dewey) per la classificazione.

Il patrimonio documentario 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.

Tutti i documenti sono ammessi al prestito, fatta eccezione per i periodici, 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 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, settori del patrimonio trasversali a più discipline, appositamente raggruppati e segnalati, estrapolati per valorizzare specifici temi di largo interesse. Guidano i lettori attraverso narrazione, argomentazione, informazione e documentazione su diversi temi: Viaggi, Storia Locale, Cucina, Musica, Cinema.

Fanno parte del patrimonio a scaffale aperto le sezioni Narrativa, Dewey (saggistica e letteratura), Piccoli, Ragazzi, Giovani.

Complessivamente si tratta di oltre 70.700 documenti (al 31.12.2016):

- 47.454 libri per adulti, di cui 12.225 di narrativa
- 1.582 cd musicali
- 3.142 dvd
- 398 audiolibri
- 12.964 libri per ragazzi e adolescenti
- 5.223 libri per bambini di età prescolare
- 41 periodici in abbonamento (di cui 9 quotidiani)

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

Queste ultime comprendono:

- il fondo storico, oltre 8.000 volumi attualmente in fase di riordino;
- 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 Antonio Ungar, Fondo librario Antonio Zagnoli, Fondo musicale Luigi Gazzotti.

### **3.2.1 I criteri di sviluppo**

Il Centro Cultura incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio, sulla base delle disponibilità di bilancio. Le scelte di acquisto e acquisizione vengono effettuate da personale specializzato, in piena autonomia professionale, facendo riferimento a LINEE GUIDA IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di fare emergere carenze e lacune;
- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai desiderata degli utenti e dalle istanze di prestito interbibliotecario che gli utenti richiedono ad altre biblioteche.

I criteri generali per l'individuazione dei singoli documenti da acquisire sono riconducibili ai principi:

- della rispondenza ai bisogni espressi e inespresi della comunità;
- della coerenza con le raccolte già presenti;
- della rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori

Particolare attenzione è riservata all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale.

### **3.2.2. Suggerimenti d'acquisto**

Il Centro Cultura acquista materiali (libri, audiolibri, cd musicali, dvd, 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 del servizio;
- disponibilità finanziaria;
- possibilità di avvalersi del prestito interbibliotecario.

Per formulare i suggerimenti di acquisto occorre essere iscritti al Centro Cultura 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.

Se la proposta di acquisto viene accolta, l'utente viene informato via email o telefonicamente nel momento in cui il documento è disponibile. Nel caso in cui venga suggerito l'acquisto di un libro che il personale 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 presenti.

I suggerimenti non comportano in ogni caso l'obbligo di acquisto da parte del Centro Cultura. In particolare la collezione di multimediali (cd musicali, dvd e audiolibri) 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.

### **3.2.3. Donazioni**

I doni di singoli documenti o di intere raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni vengono accettati e incoraggiati, 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 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. Il Centro Cultura non accoglie fra le proprie raccolte opere incomplete o in cattivo stato di conservazione; opere d'uso strettamente scolastico; opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul copyright o su supporti che stanno scomparendo dall'uso (audio e videocassette); numeri arretrati di periodici e riviste; enciclopedie. 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. In caso di offerta di donazioni di consistenti quantità di volumi (superiori ai 100 pezzi), la decisione se accogliere o meno il materiale sarà presa dalla Giunta Comunale, vista una relazione tecnica del Responsabile del Servizio. Nel caso di singole opere o di piccole quantità il donatore può consegnare il materiale presso il banco del prestito. Nel caso di donazioni di cospicua entità il donatore concorderà di volta in volta con gli addetti le modalità di deposito.

#### **3.2.4. Revisione delle collezioni**

Il Centro Cultura procede regolarmente ad operazioni di revisione del patrimonio per mantenere aggiornata e attraente la propria raccolta. La funzione di un documento all'interno della collezione può cambiare (creazione isole tematiche) o cessare per vari motivi ed è compito del personale specializzato prenderne atto e provvedere in merito.

L'operazione di revisione è finalizzata a due obiettivi: sfoltimento, con cui si procede allo spostamento di documenti dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico agli scaffali del deposito; eliminazione, quando si decide di togliere definitivamente alcuni documenti dal patrimonio mediante vendita presso la bancarella, cessione gratuita ad enti ed associazioni o distruzione. L'analisi della collezione si effettua richiamandosi a criteri e metodologie elaborate a livello internazionale, con particolare riferimento a linee guida IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche. I documenti sono valutati sia per quanto riguarda lo stato di conservazione fisica, sia il contenuto intellettuale. La Giunta Comunale autorizza l'alienazione di libri e documenti della biblioteca delegando il funzionario Responsabile di Servizio a emettere tutti gli atti necessari e a procedere all'alienazione dei libri e documenti inservibili. Prima di procedere ad eventuali operazioni di definitiva alienazione viene verificato il possesso delle medesime edizioni da parte del Sistema Bibliotecario Provinciale e vengono inviati gli elenchi alla Soprintendenza Archivistica dell'Emilia-Romagna, secondo le indicazioni contenute nell'accordo sottoscritto dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo con la Direzione Generale Archivi dello stesso Ministero del 26 ottobre 2015, in base al quale la Direzione Generale Biblioteche per l'attività istruttoria necessaria alla predisposizione degli atti finali si avvale delle Soprintendenze Archivistiche competenti per territorio per lo svolgimento delle funzioni sino ad ora

esercitate dalle Soprintendenze Bibliografiche Regionali in materia di beni librari di proprietà non statale.

### **3.3. PERSONALE**

La gestione dell'organizzazione del Centro Cultura è garantita dagli operatori pubblici che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi del Centro Cultura, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (approvato con Decreto del Presidente della Repubblica n. 62 del 16 aprile 2013 e approvato da Comune di Vignola con Delibera di Giunta n 6 del 27.01.2014) e dal Codice Deontologico del bibliotecario (approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile online all'indirizzo <http://www.aib.it>).

Il processo sistematico di rafforzamento e crescita delle competenze del personale è un impegno primario del Centro Cultura, che garantisce e programma interventi organici di aggiornamento e formazione.

#### **3.3.1. I nostri valori**

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che il Centro Cultura pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità del servizio e far crescere l'apprezzamento da parte dei fruitori. Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti: adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative, culturali e aggregative dell'utenza, ai principi di uguaglianza, imparzialità e riservatezza. Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trova fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente:

##### **Accoglienza**

Il personale concorre con il proprio comportamento quotidiano a produrre negli utenti una esperienza positiva di uso dei servizi e degli spazi del Centro Cultura, agevolandone l'orientamento all'interno della struttura e sostenendone i percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Imposta la relazione con i cittadini all'insegna dell'ospitalità, della familiarità e della cordialità.

##### **Disponibilità**

Il personale affronta con solerzia le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione; aiuta gli utenti a focalizzare le necessità di studio, approfondimento o impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse; offre consigli e suggerimenti di lettura, visione e ascolto, valorizzando le proposte messe a punto periodicamente dal Centro Cultura stesso; si astiene dall'esprimere considerazioni critiche sui contenuti delle scelte degli utenti; tiene conto dell'incidenza delle differenze sociali e culturali nei comportamenti di relazione, adattando volta per volta il proprio registro linguistico e intervenendo nei rapporti con gli utenti in chiave di facilitazione.

##### **Cortesia**



Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo, ma garbato, nell'intento di ricondurre alla correttezza i comportamenti inappropriati degli utenti; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, facendo leva sulla condivisione del valore delle regole.

#### Competenza

Il personale mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili nel Centro Cultura; la formazione in servizio, realizzata attraverso la partecipazione a occasioni formali di aggiornamento così come attraverso le pratiche quotidiane del lavoro di gruppo, è una dimensione fondante dell'approccio al lavoro sviluppato dal personale del Centro Cultura.

#### Riconoscibilità

Il personale in servizio indossa costantemente un cartellino di riconoscimento sul quale è riportato nome e cognome dell'operatore, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti. Nelle transazioni telefoniche che non si esauriscano in un'unica sessione, ogni operatore comunica all'utente i propri dati, in modo da essere più facilmente identificato nei successivi contatti. Nelle transazioni via posta elettronica ogni operatore riporta obbligatoriamente ad ogni comunicazione i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e indirizzo e-mail.

#### Tutela della riservatezza

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti; nel caso in cui un utente richieda un intervento di consulenza su temi o argomenti per i quali la vicinanza di altri operatori o utenti al banco informazioni costituisca un potenziale motivo di disagio, l'operatore invita l'utente a concordare lo svolgimento del colloquio in un'area riservata.

### **3.4. RISORSE FINANZIARIE E STRUMENTALI**

La programmazione delle attività e dei servizi del Centro Cultura tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti e dalle fasi programmatiche del bilancio del Comune di Vignola.

Il Centro Cultura si impegna a reperire ulteriori entrate con le quali garantire interventi aggiuntivi, partecipando a bandi per l'accesso a finanziamenti pubblici.

### **3.5. RISORSE ORGANIZZATIVE**

#### **3.5.1. La cooperazione interbibliotecaria provinciale**

Ai sensi della Legge Regionale n. 18/2000 art. 12, comma 3, gli enti titolari di biblioteche, centri di documentazione e archivi, d'intesa con i Comuni, costituiscono sistemi bibliotecari, archivistici e informativi, per il miglioramento dei servizi al pubblico, attraverso la stipula di convenzioni. Da anni le biblioteche modenesi di diversa titolarità collaborano tra loro per coordinare i servizi agli utenti e valorizzano il servizio bibliotecario offerto dalle biblioteche facenti parte della rete bibliotecaria provinciale mediante l'adesione al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

La convenzione per la gestione del Polo Provinciale Modenese (POLO MOD) del Servizio Bibliotecario Nazionale (approvata con Delibera del Consiglio Comunale del Comune di Modena n. 29 del 19.05.2016), di durata triennale, regola i rapporti fra i soggetti partecipanti che condividono l'obiettivo di realizzare, tramite essa, forme di collaborazione finalizzate alla valorizzazione dei patrimoni bibliografici e documentari, allo sviluppo e integrazione dei servizi, alla gestione in modo coordinato di azioni e risorse.

Per migliorare e potenziare la qualità dei servizi offerti il Centro Cultura partecipa al Polo Provinciale Modenese, una rete locale di biblioteche che consente la razionalizzazione di attività, in particolare per ciò che riguarda:

- collegamento all'Indice nazionale
- consulenze e supporto biblioteconomico e tecnico informatico
- corsi di formazione e aggiornamento per il personale
- assegnazione delle credenziali di accesso alle base dati SOL del POLO MOD per la catalogazione e gestione delle funzionalità previste
- fornitura voucher IFLA per la gestione dei pagamenti del servizio di prestito librario interbibliotecario e di Document Delivery
- eventuali altri servizi accessori che dovessero rendersi necessari alla gestione del POLO MOD e che verranno convenuti di comune accordo tra la parti

### **3.5.2. La politica delle alleanze**

Il Centro Cultura si offre come una risorsa per la Città di Vignola, ed in tale ottica attiva relazioni e contatti con gli istituti scolastici, le associazioni, i gruppi sociali, i servizi del Comune e di altre istituzioni pubbliche e private, per condividere progetti di promozione della lettura e per realizzare attività culturali e ricreative di interesse collettivo, per offrire proposte culturali di maggior impatto e con il miglior rapporto tra costi e benefici, anche su sollecitazione e proposta dei soggetti esterni.

## **4. I SERVIZI**

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

- a) accesso agli spazi
- b) iscrizione (gratuita)
- c) servizio di consultazione e lettura in sede (libero, gratuito)
- d) prestito (per gli iscritti, gratuito)
- e) servizi di informazione in sede (libero, gratuito)
- f) internet (gratuito)
- g) fotocopie e riproduzioni fotografiche
- h) visite guidate e prestito per le scuole (su prenotazione, gratuito)
- i) visite guidate per adulti (su prenotazione, gratuito)
- j) vetrine e bibliografie
- k) iniziative e attività culturali
- l) sala conferenze

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

Sono previste aperture aggiuntive gestite da volontari associati. Durante le aperture aggiuntive della biblioteca, per gli utenti già iscritti sono attivi i servizi autogestiti: autoprestito, distributore automatico di cd/dvd, internet, fotocopie.

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

## **4.1 Accesso**

Il Centro Cultura è aperto a tutti. L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo. 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. Il Centro Cultura declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi delle sezioni Ragazzi e Giovani.

### **4.1.1. Orario di apertura al pubblico**

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

lunedì 14.00-19.00

da martedì a venerdì: 09.00-19.00

sabato: 09.00-13.30

Aperture aggiuntive: mercoledì (20.30-23.00), sabato (14.00-18.00); domenica (15.00-19.00); il lunedì (20.30-23.00) in caso di iniziative straordinarie.

Durante il periodo estivo, in ragione di una riduzione della frequentazione da parte degli utenti, il Centro Cultura può effettuare un orario ridotto, la cui articolazione cerca di tener conto delle esigenze diversificate delle varie tipologie di utenti. Possono inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi scritti, distribuiti all'interno della struttura e pubblicati sul proprio sito [www.auris.it](http://www.auris.it)

### **4.1.2. Deposito borse**

All'interno del Centro Cultura possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, etc. Gli utenti possono anche utilizzare gli armadietti disponibili nell'atrio di ingresso e nella sezione Ragazzi. Il Centro Cultura consiglia di non lasciare all'interno degli armadietti oggetti di valore e documenti personali e non risponde di eventuali usi impropri. Gli utenti sono tenuti a liberare gli armadietti nel momento della loro uscita dalla struttura. A fine giornata il personale procederà ad aprire gli armadietti ed il materiale eventualmente rinvenuto sarà depositato tra gli oggetti smarriti e verranno attivate le procedure previste dal Regolamento comunale per la gestione degli oggetti rinvenuti, approvato con Deliberazione di Giunta comunale n. 14 del 17.02.2014

### **4.1.3 Oggetti personali**

Il Centro Cultura invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc...) presso le postazioni di lettura e studio.

#### **4.1.4. Oggetti smarriti**

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti e lasciati incustoditi per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario al fine della restituzione. Nel caso di ritrovamento di documenti l'utente, se iscritto alla struttura, viene informato telefonicamente di presentarsi per il ritiro entro la giornata stessa. In caso contrario i documenti vengono consegnati al comando di Polizia Municipale. Nel caso di ritrovamento di oggetti, questi sono conservati presso il banco del prestito, in attesa che il proprietario si metta in contatto con il Centro Cultura e vengano attivate le procedure previste dal Regolamento comunale per la gestione degli oggetti rinvenuti, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 14 del 17.02.2014

#### **4.1.5. Uso delle postazioni di lettura e studio**

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Gli utenti sono invitati ad occupare a propria scelta le postazioni che risultino libere e a convivere positivamente con gli utenti vicini, disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri cittadini pari diritti di fruizione degli spazi comuni. In ragione della grande affluenza di pubblico e della notevole richiesta di accesso alle postazioni, non è consentito agli utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone al momento non presenti, nonché tenere occupate le postazioni studio in caso di assenze prolungate.

#### **4.1.6. Angolo bebè**

In uno dei bagni della sezione Piccoli è a disposizione degli utenti un fasciatoio, che facilita la permanenza delle mamme e dei loro bambini.

#### **4.1.7. Uso della rete elettrica**

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dei posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (telefoni cellulari, pc, smartphone, etc...). Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere cavi di alimentazione lungo il pavimento o creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori sono tenuti ad invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese e di proseguire il proprio lavoro trasferendosi presso i posti studio attrezzati.

#### **4.1.8. Uso dei telefoni cellulari**

Gli utenti del Centro Cultura possono utilizzare il telefono cellulare nel cortile interno, nella caffetteria e nel parco. Negli altri spazi gli utenti sono invitati a non utilizzare i telefoni cellulari e ad impostare la suoneria in modalità silenziosa.

## **4.2 Iscrizione**

Tutti possono iscriversi al Centro Cultura. L'iscrizione è gratuita e non è vincolata a limiti di età, residenza o nazionalità ed è valida presso tutte le biblioteche del Polo Provinciale Modenese. Si effettua di persona presentando un documento d'identità valido (carta d'identità, passaporto, patente italiana) all'operatore al banco del prestito. I cittadini di provenienza extraeuropea devono presentare il passaporto accompagnato dal permesso di soggiorno. L'iscrizione ha effetto immediato e, qualora la tessera non venga utilizzata per un lungo periodo di tempo, presentandosi al banco del prestito, viene eseguita una verifica e un aggiornamento dei dati anagrafici.

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.

Il servizio di iscrizione termina 10 minuti prima dell'orario di chiusura.

### **4.2.1. 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.

### **4.2.2. Tessera personale**

Agli iscritti viene rilasciata una tessera che consente di usufruire dei seguenti servizi: prestito, visione dvd in sede (gratuiti), prestito interbibliotecario, document delivery, fotocopie (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. È indispensabile per poter utilizzare la postazione di autoprestito, il distributore automatico di cd musicali e dvd e le fotocopiatrici/stampanti. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, non è possibile effettuare il prestito ed il personale provvede a tenere da parte per una settimana i libri richiesti. La tessera può essere utilizzata solo dal titolare e, in caso di minori, anche da chi esercita la potestà genitoriale, per prendere in prestito documenti delle sezioni Piccoli, Ragazzi e Giovani.

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico, e perciò si impegna a non concederne l'impiego a terzi. Chi venga meno a tale impegno ed affidi la propria tessera ad altre persone, affinché compiano operazioni di prestito al proprio posto, risponde del buon esito di tali operazioni, liberando il Centro Cultura da qualunque responsabilità in merito al controllo della corrispondenza tra identità del titolare e identità del richiedente, nonché in merito alle conseguenze indesiderate della consegna dei documenti a persona diversa dal titolare.

In caso di smarrimento o furto, il titolare della tessera deve informare immediatamente il Centro Cultura 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.

#### **4.2.3. Blocco della tessera personale**

Nel caso in cui l'utente sia in ritardo con la restituzione dei documenti in prestito o abbia smarrito e danneggiato dei documenti senza provvedere alla restituzione, la tessera personale viene bloccata e non permette l'accesso al prestito, finché l'utente non abbia regolarizzato la propria posizione.

Il titolare di una tessera bloccata non può usufruire del prestito presentando in alternativa tessere non bloccate di amici, familiari o parenti, in assenza degli stessi.

### **4.3. Servizi di consultazione e lettura in sede**

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

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;
- consultazione dei cataloghi;
- informazione bibliografica e reference

#### **4.3.1. Documenti a scaffale aperto**

Nelle sale di lettura è ammessa anche la consultazione di libri propri, dando priorità alle esigenze del servizio di consultazione e lettura di materiale del Centro Cultura o ad iniziative di promozione.

Non è invece ammessa la visione di 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 punto 4.4.5 della presente Carta dei Servizi

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili.

Il riordino dei libri, dei periodici è a cura del personale che ne garantisce una corretta sistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

### **4.3.2. Documenti in deposito**

Per esigenze di spazio e per garantire un buon utilizzo del patrimonio librario, nel corso dell'anno i libri sono sottoposti ad uno sfoltimento, seguendo precisi criteri biblioteconomici. I libri selezionati vengono posti nel deposito e sono reperibili attraverso la consultazione del catalogo.

### **4.3.3. Periodici**

Il Centro Cultura è abbonato a 9 quotidiani di diverso orientamento e a 32 riviste di vario argomento, di cui 3 per ragazzi e 2 per i più piccoli (al 31.12.2016).

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

I periodici non sono ammessi al prestito e sono consultabili in sede negli appositi spazi della Sala Giornali e 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 l'annata in corso dei quotidiani e i numeri precedenti dei settimanali sono conservati in Deposito e devono essere richiesti al bibliotecario. 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 dopo la consegna da parte del servizio postale. Il Centro Cultura non è responsabile per eventuali ritardi non imputabili agli operatori.

Il Centro Cultura aderisce al progetto di costituzione di un servizio attivo di Deposito provinciale per la conservazione dei periodici. 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, il Centro Cultura conserva le annate pregresse di alcune testate, verificandone con regolarità la completezza e integrandone eventuali lacune. Degli altri periodici in abbonamento conserva solamente l'annata in corso.

### **4.3.4. Collezioni permanenti**

Le collezioni permanenti del Centro Cultura sono escluse sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario. Esse sono consultabili solamente su appuntamento, da richiedere direttamente o per email al seguente indirizzo: [biblioteca@comune.vignola.mo.it](mailto:biblioteca@comune.vignola.mo.it)

Al momento della consultazione occorre presentare all'operatore un documento di identità che verrà riconsegnato al momento della restituzione delle opere richieste.

Riproduzione delle collezioni permanenti

L'eventuale riproduzione di questi documenti è autorizzata quando la natura del materiale e lo stato di conservazione lo consentono, a insindacabile giudizio del personale: essa avviene comunque nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.

Il Centro Cultura autorizza, fatte salve le limitazioni previste al primo capoverso, la riproduzione fotografica della documentazione da parte degli utenti, da effettuarsi con mezzo proprio, mentre in casi particolari e previo accordo con il personale addetto la riproduzione fotografica può essere effettuata da un fotografo di fiducia indicato dall'utente stesso.

Eventuali riproduzioni con strumenti diversi da quelli precedentemente indicati saranno possibili previo accordo con il personale.

#### **4.3.5. Visione di dvd**

I dvd si possono visionare nelle postazioni video dislocate nelle diverse sezioni (Piccoli, Ragazzi, sala 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). Nel caso in cui le postazioni siano libere la consultazione è immediata. Qualora le postazioni siano occupate, gli utenti sono invitati ad attendere il completamento della consultazione in atto. Le postazioni non sono prenotabili.

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 muniti della tessera di iscrizione al Centro Cultura.

#### **4.3.6. Utilizzo del pianoforte**

All'interno del Centro Cultura trova posto un pianoforte digitale a disposizione degli utenti nell'ultima mezz'ora di apertura dal lunedì al venerdì e nel pomeriggio di sabato e domenica. Negli altri momenti è possibile utilizzarlo solamente con l'ausilio di cuffie. Per usufruire del servizio è sufficiente verificarne la disponibilità con il personale in servizio.

### **4.4. Prestito**

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

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

Possono essere presi in prestito fino a 10 libri (di cui non più di 3 dello stesso autore o sullo stesso argomento), 8 audiolibri 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.

#### **4.4.1. Autoprestito**

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



- prendere in prestito o restituire libri e audiolibri;
- verificare i prestiti in corso e quelli eventualmente scaduti esaminando la propria situazione lettore;
- prorogare uno o più prestiti di libri. La proroga può essere effettuata solo nei 5 giorni che precedono la data di scadenza

Per prendere in prestito dei libri resi in giornata è necessario rivolgersi agli operatori.

Per la registrazione dei prestiti, per i rinnovi e per 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.

#### **4.4.2. Prestito automatico di cd/dvd**

Il distributore automatico contiene la collezione aggiornata dei film in dvd e dei cd e dvd musicali. Le custodie originali non si prendono in prestito, ma sono consultabili nelle sezioni di collocazione corrispondenti, per la ricerca dei titoli e l'identificazione del numero di inventario, indispensabile per l'erogazione del disco. Per effettuare prestiti e restituzioni occorre la tessera personale rilasciata al momento dell'iscrizione. Si possono prendere in prestito 3 cd o dvd alla volta per 7 giorni. Il prestito non è rinnovabile.

Il distributore automatico indica con appositi messaggi la sequenza delle operazioni da eseguire, sia per il prestito che per la restituzione.

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 dal portale [www.bibliomo.it](http://www.bibliomo.it), per titolo autore, soggetto e ricerca libera. La ricerca sul catalogo online può essere effettuata da qualsiasi pc della biblioteca o dal proprio portatile.

Per il prelievo occorre inserire la tessera direttamente nello sportello a muro e attendere l'erogazione di quanto richiesto.

Per la restituzione occorre inserire la tessera direttamente nello sportello a muro e inserire i media uno alla volta.

#### **4.4.3. Prenotazioni**

I libri che risultano in prestito ad altri utenti possono essere prenotati. I cd musicali, i dvd e gli audiolibri non sono prenotabili.

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

- direttamente al banco del prestito (è necessaria la tessera);
- telefonicamente (è necessario comunicare il numero della tessera d'iscrizione alla biblioteca);
- mediante i servizi on-line del catalogo BiblioMo

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.

#### **4.4.4. Rinnovi**

E' possibile prolungare la durata del prestito dei libri una sola volta e per un massimo di 30 giorni, a partire dalla data di scadenza del prestito, eccetto il caso in cui i documenti siano stati prenotati da altri utenti. Il rinnovo è possibile dai 5 giorni precedenti al giorno stesso della scadenza.

I cd musicali, i dvd e gli audiolibri non sono rinnovabili.

I rinnovi si effettuano:

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

#### **4.4.5. 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 un documento prenotato da altro utente, l'utente che lo ha in prestito verrà sollecitato telefonicamente affinché il documento venga reso prima possibile.

In caso di mancata restituzione di uno o più documenti, il Centro Cultura provvede ad inviare all'utente un avviso di sollecito scritto. La mancata riconsegna dei documenti dopo un sollecito 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 rinnovi del prestito.

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. Se l'utente sostituisce l'opera con copia identica, la copia danneggiata rimane all'utente. In caso di guide turistiche l'opera danneggiata rimane all'utente anche nel caso in cui la copia chiesta in sostituzione sia un'edizione successiva.

Nel caso di prolungata sospensione superiore a 2 mesi l'utente sarà sanzionato e verrà riammesso al servizio di prestito, solo in seguito al pagamento di una quota che verrà definita nella Deliberazione di Giunta di approvazione delle tariffe.

#### **4.4.6. Prestito interbibliotecario (INTER LIBRARY LOAN)**

Il Centro Cultura 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 all'operatore.

Di norma il servizio è a pagamento e il Centro Cultura 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 mancato versamento comporta la sospensione immediata dei diritti di prestito fino all'avvenuta regolarizzazione della propria posizione.

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 € 4 a spedizione (massimo due libri contemporaneamente). Per prestiti fuori Polo la spesa viene comunicata di volta in volta, in base a quanto disposto dalla biblioteca prestante.

All'atto del ritiro del volume richiesto, l'utente versa interamente l'importo del rimborso previsto, ricevendo regolare ricevuta. Nel caso di pagamenti da effettuarsi tramite bollettino di conto corrente postale, l'importo previsto sarà maggiorato della tariffa postale di riferimento. Per una migliore qualità del servizio e per attenuare i disagi agli utenti è il personale della biblioteca a provvedere direttamente ai versamenti presso l'ufficio postale.

Il Centro Cultura provvede a contattare telefonicamente l'utente all'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, il Centro Cultura si impegna a localizzare altrove lo stesso documento o ad indicare eventuali strategie alternative di recupero dell'informazione cercata, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.

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 dal Centro Cultura di Vignola tramite il servizio di prestito interbibliotecario.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i libri di sola consultazione, gli audiolibri, i cd, i dvd e le novità della sezione narrativa dell'ultimo anno.

Le richieste possono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.vignola.mo.it](mailto:biblioteca@comune.vignola.mo.it).

Il servizio è gratuito per le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Intercomunale, mentre per le altre biblioteche è previsto un rimborso spese pari a € 4, pagabile attraverso voucher IFLA o bollettino di Conto corrente Postale per un massimo di due volumi a spedizione.

Qualora la biblioteca non possa soddisfare la richiesta, il referente del Servizio di Prestito Interbibliotecario si impegna a darne comunicazione alla biblioteca richiedente, 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 ed è prorogabile una sola volta, su richiesta, solo se il volume non risulta nel frattempo prenotato da altro utente o da altra biblioteca.

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.

#### **4.4.7. 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 faccia 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 il Centro Cultura applica i rimborsi spese previsti dalle singole biblioteche che forniscono le riproduzioni. Nel Polo modenese il servizio viene di norma fornito dietro un rimborso spese, comprensivo delle spese di spedizione, pari a 4 euro da 1 a 20 fotocopie; 8 euro da 21 a 40 fotocopie; 12 euro da 41 a 60 fotocopie e così a procedere, pagabile attraverso voucher IFLA o bollettino di conto corrente postale.

All'atto del ritiro delle fotocopie o quando richiesto dall'Istituto culturale fornitore delle riproduzioni, l'utente versa interamente l'importo del rimborso previsto, ricevendo regolare ricevuta. Nel caso di pagamenti da effettuarsi tramite bollettino di conto corrente postale, l'importo previsto sarà maggiorato della tariffa postale di riferimento: per una migliore qualità del servizio e per attenuare i disagi agli utenti, sarà il personale della biblioteca a provvedere direttamente 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.

Il personale provvede a contattare telefonicamente l'utente all'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 regolarizzi 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 dal Centro Cultura di Vignola tramite il servizio di Document Delivery.

Le richieste possono essere inoltrate via e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.vignola.mo.it](mailto:biblioteca@comune.vignola.mo.it)

Il servizio viene fornito dietro un rimborso spese, comprensivo delle spese di spedizione, pari a 4 euro da 1 a 20 fotocopie; 8 euro da 21 a 40 fotocopie; 12 euro da 41 a 60 fotocopie e così a procedere, pagabile attraverso voucher IFLA o bollettino di conto corrente postale.

Qualora il Centro Cultura non possa soddisfare la richiesta, il referente del Servizio di Prestito Interbibliotecario si impegna a darne comunicazione alla biblioteca richiedente, fornendo motivazione dei problemi incontrati.

La richiesta può essere annullata solo se il Centro Cultura 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.

## **4.5 Servizi di informazione in sede**

### **4.5.1. Catalogo**

Il catalogo [www.bibliomo.it](http://www.bibliomo.it) è in linea e accessibile da tutte le postazioni pc disponibili al pubblico e da ogni altra postazione Internet. Tutto il materiale posseduto (libri, dvd, audiolibri e cd musicali) è incluso nel catalogo online, le cui procedure di aggiornamento hanno cadenza giornaliera. Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca essi sono in prestito o disponibili.

### **4.5.2. Informazioni**

Presso i punti informativi gli operatori presenti forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda:

- i servizi della biblioteca
- i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo del Polo Provinciale
- gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo online, l'assistenza per la ricerca dei materiali presso altre biblioteche o centri specialistici, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario per la richiesta di materiali posseduti da altre biblioteche
- gli eventi organizzati dal Centro Cultura

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti.

### **4.5.3. Reference (ricerca)**

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 del Centro Cultura.

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;
- 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

I risultati delle ricerche possono essere inviati per email oppure stampati, applicando lo stesso rimborso spese previsto per le fotocopie (cfr. § 4.7).

L'attivazione del servizio 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.

Qualora l'informazione non possa essere reperita in sede, 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, il personale 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 bibliografiche.

Si effettuano servizi di reference su richiesta telefonica unicamente per quesiti brevi e specifici che richiedano risposte e ricerche rapide.

Per quanto attiene le collezioni permanenti, i bibliotecari rispondono a richieste di informazione bibliografica pervenute per via telefonica o per posta elettronica [biblioteca@comune.vignola.mo.it](mailto:biblioteca@comune.vignola.mo.it)

Per tali richieste si concorderanno di volta in volta i tempi con l'utente a seconda della complessità della richiesta.

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.

#### **4.5.4. Consulenze bibliografiche**

Il personale specializzato presente in servizio fornisce bibliografie tematiche agli utenti che ne facciano richiesta. Il bibliotecario concorderà con l'utente i tempi utili per la consegna dei risultati della bibliografia.

#### **4.5.5. "Chiedi al bibliotecario"**

Il Centro Cultura aderisce ad un progetto cooperativo di reference on-line, a cui partecipano le biblioteche dell'Università degli Studi 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, Mirandola, Finale Emilia e biblioteca Panizzi di Reggio Emilia.

Il servizio, oltre a fornire informazioni sui servizi bibliotecari delle biblioteche aderenti, offre risposte a quesiti 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).

#### **4.5.6. La biblioteca digitale EmiLib**

E' possibile collegarsi ad EmiLib ([www.emilib.it](http://www.emilib.it)), la biblioteca digitale di Modena, Parma, Piacenza e Reggio Emilia, che consente agli utenti delle biblioteche di accedere gratuitamente via internet ad una grande collezione di oggetti digitali. Attraverso il portale, oltre ad accedere ad un ricchissimo patrimonio digitale (più di 21.800 e-book in download, quotidiani, riviste, audiolibri, contenuti audio ed oltre 560.000 risorse open), è possibile prendere in prestito fino a 4 e-book e 2 audiolibri al mese, creare e consultare liste di contenuti digitali, leggere l'e-book preso in prestito digitale sui propri dispositivi mobili (smartphone o tablet), grazie alla App MLOL Reader.

#### **4.6 Internet**

Il servizio di accesso ad internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dal Centro Cultura 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).

L'attivazione di un sistema di connettività wireless all'interno degli edifici e nel parco consente la navigazione di pc portatili o altri dispositivi mobili (notebook, smartphone, tablet).

Collegarsi alla rete wireless è possibile attraverso WispER, punto di accesso gratuito ad Internet fornito da Lepida Spa, secondo le linee identificate dal progetto WiFed del Piano Telematico della Regione Emilia-Romagna.

Per il primo accesso ad internet l'utente dovrà ottenere le credenziali di autenticazione Federa, seguendo le procedure di istruzioni per la navigazione Wireless distribuite al banco info e prestito.

Il Centro Cultura inoltre mette a disposizione degli utenti postazioni fisse per il collegamento a Internet, compatibilmente con le proprie risorse. Il servizio è disponibile, dietro registrazione, per tutti gli iscritti del Centro Cultura. Modalità e tempi di utilizzo delle postazioni Internet saranno definite da apposito regolamento di utilizzo dei pc al pubblico.

E' comunque vietato utilizzare il collegamento per fini incompatibili con il servizio pubblico (ad esempio guardare siti pornografici, contro i diritti umani o che incitano alla violenza)

#### **4.7 Fotocopie e riproduzioni fotografiche**

Il Centro Cultura 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.

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 fotocopatura sono dovuti i seguenti importi:

Formato A4	bianco e nero	€ 0,15
	colore	€ 0,30
Formato A3	bianco e nero	€ 0,30
	colore	€ 0,60



È possibile fotocopiare solamente le opere possedute dal Centro Cultura, per uso personale e di studio, nei limiti previsti dalla normativa vigente a tutela del diritto d'autore. Il Centro Cultura 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 del Servizio. In questo caso il servizio di fotocopiatrice è svolto dal personale bibliotecario. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro delle fotocopie da parte dell'utente.

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 del Centro Cultura, 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 quota definita in apposita Deliberazione di Giunta Comunale 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 al Centro Cultura 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 il Centro Cultura, il fondo di appartenenza e la collocazione dei documenti riprodotti, secondo le indicazioni fornite dal Responsabile dei fondi storici.

#### **4.8 Visite guidate e prestito per le scuole**

Si ritiene fondamentale che gli studenti di tutte le età siano incoraggiati a frequentare il Centro Cultura anche attraverso l'articolata attività didattica svolta dai bibliotecari, che in collaborazione con gli insegnanti promuovono il patrimonio e i servizi offerti in vista di una fruizione che vada oltre gli obblighi scolastici.

Il Centro Cultura organizza attività riservate alle scuole di ogni ordine e grado attraverso visite guidate, letture, percorsi tematici e altre iniziative, ideate e realizzate dal personale qualificato interno.

Gli insegnanti possono scegliere tra diverse opportunità offerte su prenotazione secondo modalità e tempistiche indicate annualmente alle scuole del territorio comunale.

A titolo esemplificativo si illustrano:

1. Progetto Nidi e giornate dell'accoglienza (Asili nido)

Questo progetto, in collaborazione con il coordinamento pedagogico dell'Unione Terre di Castelli e i nidi dei Comuni di Vignola, Castelnuovo, Castelvetro e Savignano, si articola in due diversi momenti. Nel primo i bibliotecari realizzano presso i nidi momenti di lettura ad alta voce, nel secondo i bibliotecari organizzano giornate dell'accoglienza in biblioteca dei

bimbi accompagnati dai genitori e dall'educatore, per presentare i servizi offerti. Tali attività sono realizzate con il supporto dei lettori volontari del Sistema Bibliotecario Intercomunale.

2. Un libro in prestito. (Scuole dell'Infanzia primarie e secondarie)

Le classi vengono al Centro Cultura per prendere in prestito i libri preferiti anche a cadenza periodica

3. Primi passi in biblioteca. (Scuole dell'infanzia)

Visita guidata con percorso a tema negli spazi della Sala Piccoli: i bibliotecari illustrano i servizi offerti e aiutano a orientarsi tra le diverse tipologie di libri anche attraverso la lettura o la narrazione di alcune storie.

4. Cosa c'è in biblioteca? (Scuole primarie 1° ciclo)

Visita guidata in cui si mostrano alle classi il patrimonio per ragazzi, gli spazi a loro disposizione e i servizi offerti.

5. Percorsi di lettura. (Scuole primarie 2° ciclo)

Visite guidate con percorso a tema, in cui si presentano gli spazi della Sala Ragazzi, si illustrano i servizi offerti, aiutando l'orientamento tra le diverse tipologie di libri anche attraverso "assaggi" di lettura ad alta voce.

Al termine degli incontri 3, 4 e 5 insegnanti e studenti possono usufruire del servizio di prestito.

6. Cerco un libro su.... (Scuole secondarie di primo e secondo grado)

I bibliotecari illustrano agli studenti come si utilizza BiblioMo, il catalogo on line delle biblioteche del Polo Provinciale Modenese e suggeriscono strategie per condurre una ricerca in biblioteca.

Per accedere al servizio di prestito occorre essere iscritti al Centro Cultura. Per l'iscrizione dei lettori minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri eserciti la potestà genitoriale (cfr. § 4.2.1.). A tal fine si rende necessaria la collaborazione degli insegnanti, che distribuiscono l'apposito modulo e lo consegnano al Centro Cultura almeno 7 giorni prima della data programmata per la visita.

#### **4.9. Visite guidate per gli adulti**

Per la promozione esterna della struttura nel suo complesso, il Centro Cultura accoglie gruppi di visitatori, anche professionali (bibliotecari, amministratori, ...) organizzando visite guidate su prenotazione telefonica che tengono conto degli aspetti di specifico interesse dei visitatori. Durante la visita della durata di 1 ora e mezzo circa vengono visitati tutti gli ambienti, spiegate le regole della biblioteca, l'utilizzo del catalogo on line e la disposizione delle raccolte a scaffale aperto.

#### **4.10. Vetrine tematiche e bibliografie**

Il Centro Cultura offre periodicamente vetrine tematiche e bibliografie dei propri materiali, 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, volti ad approfondire particolari temi. Tutti i libri esposti possono essere presi in prestito. La biblioteca pubblica le bibliografie relative alle vetrine in formato

elettronico sul sito web del Centro Cultura e, in occasioni di specifiche iniziative, anche in formato cartaceo.

Il personale specializzato valorizza la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando il costante aggiornamento degli scaffali novità con le ultime acquisizioni e garantendo il costante implemento di nuovi titoli sugli espositori dedicati alla presentazione dei temi prescelti.

Sul sito [www.bibliomo.it](http://www.bibliomo.it) è possibile essere costantemente aggiornati sulle nuove acquisizioni del Centro Cultura.

#### **4.11 Iniziative e attività culturali**

Il Centro Cultura organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici incontri, concerti, letture, giochi, laboratori, corsi ed altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte e dei servizi, la lettura, l'educazione al gioco, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'informazione, l'educazione permanente, il confronto tra saperi diversi, nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

##### Valorizzazione delle collezioni permanenti

Il Centro Cultura promuove, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie disponibili, percorsi didattici e attività di studio, approfondimento e ricerca finalizzati alla valorizzazione e alla conoscenza delle diverse raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locali.

Di norma, la valorizzazione e la diffusione della conoscenza del fondo storico e dei fondi speciali conservati presso la Biblioteca, sede Auris può avvenire mediante:

- organizzazione di percorsi didattici per gli studenti delle diverse fasce d'età come per gli adulti;
- allestimento periodico di piccole esposizioni di materiali;
- predisposizione di bibliografie e consigli di lettura, anche on-line;
- organizzazione di incontri e iniziative di approfondimento;
- pubblicazioni e altre iniziative editoriali.

##### Valorizzazione del patrimonio bambini e ragazzi

Tra gli obiettivi del Centro Cultura vi è quello di agevolare al massimo il contatto fra il bambino, il ragazzo e la pagina scritta, in un percorso ideale di crescita in cui il libro diventi una presenza viva e costante, capace di favorire lo sviluppo della conoscenza e della capacità critica individuale.

Per il raggiungimento di questo obiettivo il Centro Cultura si avvale di un patrimonio specializzato suddiviso e organizzato per fasce d'età che si accresce e si rinnova mediante acquisti selezionati in base alla qualità; attività di promozione mediante il coinvolgimento del personale, delle famiglie, della scuola e degli insegnanti, di istituzioni territoriali e nazionali e di personalità specializzate nella 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.

Il personale del Centro Cultura coordina a livello di Sistema e guida un gruppo di lettori volontari nella scelta dei materiali, nelle tecniche di lettura e di animazione, e ne redige il calendario.

Il calendario e i programmi delle attività sono consultabili in sede e sul sito web della biblioteca [www.auris.it](http://www.auris.it).

Compatibilmente alle risorse economiche disponibili, il Centro Cultura aderisce al progetto nazionale Nati per la musica.

#### **4.12. Sala conferenze**

Il Centro Cultura è dotato di una sala di lettura attrezzabile a saletta conferenze. Apposite e particolari disposizioni ne regolamentano l'uso.

Nel Centro Cultura non sono ammesse iniziative organizzate da partiti politici o da altri soggetti ma con finalità partitiche e/o elettorali.

##### Utilizzo gratuito

L'utilizzo della sala, durante l'apertura ordinaria, compatibilmente con le esigenze del servizio, è consentito gratuitamente per:

- eventi di carattere culturale e informativo organizzati o promossi dal Centro Cultura e dal Comune di Vignola
- iniziative senza scopo di lucro, promosse da associazioni culturali, sportive e di volontariato di Vignola, dai partners sostenitori delle attività del Centro Cultura, dall'Unione Terre di Castelli, dall'ASP e da altri Enti Pubblici

Nel caso di iniziative da svolgersi in saletta durante le aperture aggiuntive della struttura l'eventuale protrarsi dell'iniziativa oltre l'orario di apertura va comunicata anticipatamente nel modulo di richiesta.

Nel caso di iniziative al di fuori degli orari di apertura 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.

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 allo Sportello 1 almeno 15 giorni prima della data prevista per lo svolgimento dell'iniziativa. Il Centro Cultura 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 interno (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 del Centro Cultura.

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 nel Centro Cultura garantendo con proprio personale la vigilanza.

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 disponibili 66 sedute ed è ammessa una presenza massima di 99 persone. La capienza massima dell'intera struttura è calcolata in 350 unità.

Il Centro Cultura è da ritenersi esonerato 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.

#### Utilizzo a pagamento

L'utilizzo della sala, compatibilmente con le esigenze del servizio, è consentito dietro pagamento di un corrispettivo, stabilito in base alle modalità indicate nella guida all'affitto delle sale del Centro Cultura, per:

- iniziative d'interesse collettivo a pagamento, promosse da altri Enti pubblici o privati, associazioni culturali, ricreative, sportive e soggetti privati

- a gruppi di cittadini, negli orari di apertura del Centro Cultura ed esclusivamente per iniziative senza scopo di lucro

## **5. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

Il Centro Cultura 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](http://www.auris.it));
- la posta elettronica ([biblioteca@comune.vignola.mo.it](mailto:biblioteca@comune.vignola.mo.it));
- il contatto telefonico (059 771093) o via fax (059 766076);
- apposita modulistica disponibile sul sito web della biblioteca e al banco prestito
- newsletter (su iscrizione)

### **5.1 Reclami e suggerimenti**

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dal Centro Cultura, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il modulo per i reclami e segnalazioni è disponibile presso il banco del prestito e scaricabile sul sito web. Una volta compilato può essere lasciato nell'apposita cassetta rossa collocata nell'atrio del Centro Cultura. E' possibile inoltrare reclami anche per e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.vignola.mo.it](mailto:biblioteca@comune.vignola.mo.it), specificando le proprie generalità. 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 15 giorni dalla loro presentazione e nella forma richiesta dal lettore.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le 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

### **5.2. Impegni degli utenti**

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi del Centro Cultura osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti devono:

- rispettare le modalità stabilite dal Centro Cultura nella presente Carta nell'utilizzo dei servizi offerti;
- rispettare le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;

- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura da parte degli operatori della biblioteca;
- risarcire l'amministrazione comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti.

In particolare gli utenti sono richiamati ad adottare comportamenti congrui con i diversi usi degli spazi.

Le aree destinate allo studio individuale o comunque classificate come silenziose richiedono un comportamento adeguato al rispetto delle esigenze di raccoglimento dei singoli. In queste aree non è permesso parlare ad alta voce, tenere attive le suonerie dei cellulari, conversare o comunque svolgere quelle attività rumorose che possono arrecare disturbo. Chi contravviene a queste indicazioni sarà invitato dal personale ad allontanarsi dall'area e a continuare la propria attività negli altri spazi del Centro Cultura dove è possibile conversare e studiare in gruppo. Il personale è autorizzato ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegua alle regole adottate, anche richiedendo, quando ritenuto necessario, l'intervento della Polizia Municipale.

### **5.3. Impegni del Centro Cultura**

Il Centro Cultura stabilisce alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite, per definire gli obiettivi di qualità. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

#### **5.3.1. Garanzia di continuità del servizio**

Il Centro Cultura garantisce la continuità dell'apertura del servizio per tutto l'anno, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico, anche in accordo con le altre chiusure dei servizi adottate dall'Amministrazione Comunale.

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili o ad esigenze del servizio, il Centro Cultura si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede e tramite il sito web [www.auris.it](http://www.auris.it).

In caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, il Centro Cultura si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi tramite avvisi distribuiti in sede e tramite il sito web [www.auris.it](http://www.auris.it) entro un giorno dal ricevimento dell'avviso di indizione di sciopero o di convocazione delle assemblee sindacali.

#### **5.3.2. Sito web**

Il Centro Cultura ha un proprio sito web [www.auris.it](http://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.

Il Centro Cultura si impegna a mantenere costantemente aggiornato il proprio sito web, inserendo i programmi delle iniziative che si svolgono nella struttura.

Il Regolamento del Centro Cultura 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. I moduli per l'iscrizione dei minori sono disponibili anche in lingua inglese e araba.

Ogni anno, inoltre, il Centro Cultura pubblica sul proprio sito i dati statistici relativi all'anno precedente.

## 6. 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 31.12.2016 = 25.383

### Regolamento e Carta dei servizi

- Indicatori e requisiti obbligatori
  - Regolamento                      raggiunto nel 2008  
In corso di revisione con un percorso partecipativo
  - Carta dei servizi                  raggiunto nel 2009. Modificata nel 2010.  
In corso di revisione con un percorso partecipativo

### 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 → Raggiunto
    - Superficie: > 0,30 mq ogni 10 abitanti per la sola area di servizio al pubblico, esclusi uffici, depositi, locali tecnici, ecc. (cioè > 724 mq) → Raggiunto
- \* I dati considerati si riferiscono alla sede Auris

### Personale

- Indicatori e requisiti obbligatori
  - Presenza della figura professionale qualificata del bibliotecario → Raggiunto
  - Formazione e aggiornamento professionale del personale → Raggiunto
  - Numero addetti: > 0,50 addetti a tempo pieno (FTE) ogni 2.000 abitanti → Raggiunto (6,34 dato effettivo; il Centro Cultura ha 6 addetti a tempo pieno e 1 a tempo parziale)
- Obiettivi operativi raccomandati:
  - Inserimento della figura professionale del bibliotecario nell'organico dell'ente  
→ Raggiunto

### Orario di apertura

- Indicatori e requisiti obbligatori
  - Analisi e valutazione delle esigenze informative del bacino d'utenza → Raggiunto
  - Orario di apertura prevalentemente concentrato nella fascia pomeridiana → Raggiunto



- Ore di apertura:
  - per i Comuni sopra i 10.000 abitanti > 40 ore settimanali → Raggiunto.
  - 49 ore settimanali
- Obiettivi operativi raccomandati:
  - Apertura serale e/o festiva → Raggiunto. A cura dell'associazione LAG

### **Dotazione documentaria di base**

- Indicatori e requisiti obbligatori
  - Costituita in sintonia con obiettivi e compiti della Biblioteca → Raggiunto
  - Dotazione documentaria di base: > 1,5 documenti per abitante → Raggiunto. 2,78 \*
- Obiettivi operativi raccomandati:
  - Presenza di sezione Ragazzi adeguata alla percentuale dei giovani lettori → Raggiunto
  - Accesso a scaffale aperto per la collezione moderna → Raggiunto

\* 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) → Raggiunto (3.863)
  - Sviluppo collezioni dei periodici → Raggiunto (1,61)
  - Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali indicati dagli istituti centrali e regionali preposti → Raggiunto
- Obiettivi operativi raccomandati:
  - Catalogazione su base cooperativa → Raggiunto

Collezioni destinate alla conservazione permanente

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

a) Cura e conservazione

- Indicatori e requisiti obbligatori
  - Adempimenti alle direttive specifiche emanate dagli organismi di riferimento →

Raggiunto

- Piano di controllo delle condizioni ambientali d'immagazzinamento e manutenzione → Raggiunto
  - Autorizzazione della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna per gli interventi di restauro → Raggiunto
  - Autorizzazione della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna in occasione di prestito per mostre → Raggiunto
- Obiettivi operativi raccomandati:
    - Piano di protezione delle raccolte → Raggiunto
    - Predisposizione copie sostitutive effettuate in regime di sicurezza → Da raggiungere

b) Fruizione e valorizzazione

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

### **Servizi al pubblico**

- Indicatori e requisiti obbligatori
    - Utilizzo di sistemi di automazione che garantiscono la massima interoperabilità → Raggiunto
  - Obiettivi operativi raccomandati:
    - Prestito locale effettuato con modalità uniforme e garantito a tutti i cittadini del territorio regionale indipendentemente dalla loro residenza → Raggiunto
    - Indice di prestito: 1,5 prestiti annui per abitante → Raggiunto. 2,21 \*
- \* Dato riferito al solo patrimonio a scaffale aperto conservato nella sede Auris (56.259 prestiti nel 2016 su una popolazione di 25.383 abitanti)

### **Servizi bibliotecari**

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

Obiettivi operativi raccomandati:

- indice di prestito (1,5 per abitante) → Raggiunto (2,21)
- indice di impatto (15 iscritti attivi ogni 100 abitanti) → Raggiunto (19,10)

### **Servizi cooperativi**

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

## **7. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Nel triennio 2017-2019, nella logica di una ricerca continua del miglioramento dei servizi, il Centro Cultura intende operare verso l'attuazione dei progetti di miglioramento di seguito elencati:

- a) promuovere la costituzione dell'Associazione Amici della Biblioteca;
- b) rafforzare le alleanze con gli Enti, i gruppi e le associazioni che rappresentano segmenti importanti nella vita della città, affinché il Centro Cultura possa diventare effettivo catalizzatore della vita culturale e sociale della comunità;
- c) attivare un'aperta politica di pubbliche relazioni finalizzata alla ricerca di partnership con soggetti diversi per collaborazioni e sponsorizzazioni;
- d) promuovere tra gli utenti e i sostenitori del servizio la possibilità di fare donazioni come privati cittadini o come aziende, attraverso il progetto nazionale "Art Bonus";
- e) attivare la bancarella di vendita dei libri oggetto di revisione patrimoniale;
- f) promuovere nuovi utilizzi degli spazi disponibili, anche a pagamento;
- g) ripristinare pc fissi con relativo accesso ad Internet;
- h) acquisire totem touch-screen per rendere meglio fruibili i contenuti digitali;
- i) migliorare l'accessibilità del catalogo con particolare riguardo alle persone con disabilità;
- j) migliorare la segnaletica interna ed esterna alle strutture;
- k) valutare la fattibilità di attivazione del servizio di prestito a domicilio (anziani, disabili, ...);
- l) realizzare la carta delle collezioni

## **8. NORME FINALI**

Il Centro Cultura ogni tre 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.

**ALLEGATO 1**  
**I NOSTRI SERVIZI**

SERVIZIO E DESCRIZIONE	INDICATORI	TEMPI E MODALITÀ
<b>ACCESSO</b>		
Apertura al pubblico	Numero ore settimanali di apertura al pubblico del Centro Cultura	49 ore
Aperture aggiuntive (a cura dei volontari)	Numero ore settimanali di apertura al pubblico del Centro Cultura	10,30 ore
Aperture in caso di iniziative straordinarie (a cura dei volontari)	Numero ore settimanali di apertura al pubblico del Centro Cultura	Da concordare con 15 gg. di anticipo
Orientamento e accoglienza Informazioni di base e orientamento al funzionamento del Centro Cultura e dei suoi servizi	Modalità	Assistenza costante e immediata durante l'orario di apertura
<b>ISCRIZIONE</b>		
Iscrizione Necessaria per accedere al servizio di prestito	Tempo  Modalità	Max 10 minuti (Il servizio termina 10 minuti prima dell'orario di chiusura) Presentando un documento di identità valido
Iscrizione minori Necessaria per accedere al servizio di prestito.	Tempo  Modalità	Max 15 minuti (Il servizio termina 10 minuti prima dell'orario di chiusura) Compilando apposito modulo, da effettuarsi con la presenza di un genitore (presentando un documento di identità valido del genitore)
Rilascio duplicato tessera	Tempo Costo	Max 5 minuti A pagamento dal 2° duplicato
<b>CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE</b>		
Consultazione e lettura in	Modalità	Immediata, accesso libero

sede Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario del Centro Cultura		
Disponibilità documenti a scaffale aperto	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti	Immediata
Disponibilità documenti conservati nel deposito corrente	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti	Max 15 minuti
Disponibilità periodici a scaffale aperto	Tempo trascorso tra l'arrivo del documento nel Centro Cultura e la fruizione da parte degli utenti Tempo di fruizione da parte dell'utente dei documenti presenti in sala	Max 15 minuti  Immediato (se il documento non è consultato da altro utente)
Disponibilità periodici conservati in deposito	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti	Max 30 minuti
Disponibilità periodici nel caso di ricerche particolarmente estese	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti	Da concordare con il personale
Documenti rientrati dal prestito	Tempo trascorso tra il rientro nel Centro Cultura e la fruizione da parte degli utenti	Max 1 giorno lavorativo
Consultazione documenti delle collezioni permanenti	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti	Da concordare con il personale
Riproduzione dei documenti della collezione permanente	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura delle riproduzioni Costo	Da concordare con il personale  A pagamento
Visione DVD in sede	Tempo trascorso dalla richiesta alla visione	Max 15 minuti (in caso di postazione libera)
Utilizzo del pianoforte	Tempo trascorso dalla richiesta all'utilizzo	Immediato nel caso di pianoforte libero. Da concordare con il personale

	Numero ore settimanali di utilizzo	negli altri casi 10,30 ore (nelle altre ore di apertura si può utilizzare con l'ausilio di cuffie)
<b>PRESTITO</b>		
Prestito dei libri	Durata  Quantità	30 giorni (rinnovabile una sola volta se il documento non è prenotato da altro utente) 10 libri (non più di 3 sullo stesso argomento o dello stesso autore)
Prestito audiolibri	Durata Quantità	30 giorni (non rinnovabile) 8 dischi
Prestito dvd e cd	Durata Quantità	7 giorni (non rinnovabile) 3 dischi
Autoprestito	Tempo trascorso dalla richiesta alla registrazione e restituzione dei documenti	Immediato (tranne per i libri rientrati in giornata e registrabili in prestito dal personale)
Prenotazione Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti	Quantità Tempo trascorso tra il rientro del documento nel Centro Cultura e l'avviso dell'utente richiedente	Max 3 prenotazioni per utente Max 1 giorno lavorativo (escluso sabato)
Rinnovo Possibilità di rinnovare documenti già in prestito	Modalità	Una sola volta per 30 giorni (escluso se il libro è prenotato da altro utente)
Prestito interbibliotecario tra le biblioteche del Sistema bibliotecario Intercomunale, del Polo modenese e tra le biblioteche extra Polo  <u>Richieste inviate</u>	Tempo trascorso tra la ricerca a catalogo e l'invio della richiesta  Tempo trascorso tra l'invio della richiesta e il ricevimento del documento da un'altra biblioteca  Tempo trascorso tra l'arrivo del documento nel Centro Cultura e l'avviso dell'utente	Max 2 giorni lavorativi Max 3 giorni per le ricerche complesse  Max 10 giorni lavorativi (le transazioni sono effettuate prevalentemente per posta)  Max 2 giorni lavorativi

<p><u>Richieste ricevute</u></p>	<p>richiedente Durata del prestito</p> <p>Costo del servizio</p> <p>Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra biblioteca e l'invio del documento (se disponibile)</p> <p>Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra biblioteca e la comunicazione dell'impossibilità di soddisfare la richiesta</p>	<p>Dipende dalle regole della biblioteca prestante (in genere 30 giorni)</p> <p>Gratuito all'interno del Sistema Bibliotecario Intercomunale. A pagamento all'interno del Polo modenese e di norma con le biblioteche extra Polo</p> <p>Max 2 giorni lavorativi</p> <p>Max 3 giorni lavorativi</p>
<p>Document Delivery</p> <p>Richiesta e invio della riproduzione di un documento (in genere di articoli o capitoli di libri)</p> <p>DD in entrata</p> <p>DD in uscita</p>	<p>Tempo trascorso tra la richiesta dell'utente e l'invio della richiesta ad altra biblioteca</p> <p>Tempo trascorso dalla richiesta ad altre biblioteche all'arrivo dei documenti</p> <p>Tempo trascorso tra l'arrivo del DD nel Centro Cultura e l'avviso del richiedente</p> <p>Tempo trascorso dalla richiesta all'invio ad altre biblioteche</p> <p>Tempo trascorso dalla richiesta alla</p>	<p>Max 2 giorni lavorativi</p> <p>Max 10 giorni lavorativi (se fotocopie) e max 6 giorni lavorativi (se scansioni)</p> <p>Max 2 giorni lavorativi</p> <p>Max 2 giorni lavorativi</p> <p>Max 5 giorni lavorativi</p>

	comunicazione dell'impossibilità di soddisfare la richiesta Costo del servizio	A pagamento
<b>INFORMAZIONI IN SEDE</b>		
Consulenza bibliografica e ricerca (Reference)	Tempo per fornire una ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti e localizzazione del documento	Immediata fino a un max di 30 minuti. Non è attiva nella fascia oraria 13.00-14.00.
Ricerca di particolare complessità o specialistica (Reference avanzato)	Tempo per fornire una ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi specialistici o elaborazione di bibliografie tematiche	Max 5 giorni lavorativi
Chiedi al bibliotecario (Reference digitale)	Tempo per fornire informazioni sui servizi bibliotecari e risposte a quesiti bibliografici	Max 4 giorni lavorativi (escluso sabato)
Consulenza bibliografica e ricerca (Reference) su richiesta telefonica	Tempo necessario per effettuare una ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti e localizzazione del documento	Immediata, compatibilmente con la concomitante richiesta da parte di altri utenti presenti in sede
Consulenza bibliografica e ricerca (Reference) su documenti delle Collezioni permanenti	Tempo per una ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e remoti e localizzazione del documento	Max 5 giorni lavorativi
<b>INTERNET</b>		
Internet	Tempo di connessione alla rete wifi all'interno degli edifici e nel parco	Immediato, dietro registrazione a cura dell'utente
<b>FOTOCOPIE</b>		
Fotocopie	Tempo per la riproduzione dei documenti posseduti dal Centro Cultura Costo del servizio	Immediato, self-service A pagamento
<b>VISITE GUIDATE</b>		
Un libro in prestito	Modalità	Su prenotazione,



(Prestito libri rivolto alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° e 2° grado)	Tempo per prenotare una visita del Centro Cultura con prestito libri Tempo di consegna dei moduli per l'iscrizione degli alunni	compilando apposito modulo Almeno 15 giorni prima della data prescelta  Almeno 7 giorni prima della data prescelta
Visite guidate per le scuole e percorsi di lettura (Per scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° e 2° grado)	Modalità Tempo per prenotare visite guidate e percorsi di lettura Tempo di consegna dei moduli per l'iscrizione degli alunni	Su prenotazione, compilando apposito modulo Almeno 15 giorni prima della data prescelta Almeno 7 giorni prima della data prescelta
Visite guidate per adulti	Modalità Tempo per prenotare la visita	Su prenotazione Concordato con il personale
<b>VETRINE TEMATICHE</b>		
Vetrine a tema Il Centro Cultura offre, nelle varie aree e sezioni, vetrine a tema di vario contenuto	Tempo di erogazione del servizio	Rinnovo delle vetrine delle varie sezioni almeno una volta al mese
<b>INIZIATIVE CULTURALI</b>		
Iniziativa e attività culturali Il Centro Cultura organizza direttamente o in collaborazione con altri iniziative e attività culturali	Modalità	A seconda delle iniziative
Iniziativa pe Fascia 0-5 anni Il Centro Cultura aderisce al progetto Nati per Leggere per diffondere l'abitudine di leggere ad alta voce ai bimbi in tenera età	Modalità	Su prenotazione
Sala conferenze Il Centro Cultura è dotato di una sala conferenze utilizzabile per iniziative culturali	Modalità Tempo	Su prenotazione, compilando apposito modulo Almeno 15 giorni prima della data prescelta

## ALLEGATO 2

### TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

DESCRIZIONE	INDICATORI	TEMPI E MODALITÀ
Mancata restituzione alla scadenza dei libri e degli audiolibri presi in prestito	Periodicità dell'invio del primo sollecito per libri e audiolibri Periodicità dell'invio della sospensione per libri e audiolibri	Mensile Mensile
Mancata restituzione alla scadenza dei dvd e dei cd presi in prestito	Periodicità dell'invio del primo sollecito per dvd e cd Periodicità dell'invio della sospensione per dvd e cd	Settimanale Settimanale
Mancata restituzione alla scadenza di libri prenotati	Modalità Periodicità	Avviso telefonico Settimanale
Danneggiamento o smarrimento di libri, audiolibri, dvd e cd	Modalità di riacquisto	Da concordare con il personale
Riammissione al prestito dopo una sospensione superiore ai 2 mesi	Costo	A pagamento
Suggerimenti d'acquisto	Modalità Tempo trascorso dalla compilazione del modulo alla risposta	Compilando apposito modulo (max 6 all'anno) Max 10 giorni
Suggerimenti e reclami	Modalità Tempo trascorso dalla compilazione del modulo alla risposta	Compilando apposito modulo o per e-mail Max 15 giorni

# **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO CULTURA DEL COMUNE DI VIGNOLA INDICE**

## **1 – COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

## **2 – PRINCIPI**

Eguaglianza – imparzialità – continuità – partecipazione – efficienza e efficacia – trasparenza e tutela della privacy - gratuità

## **3 – STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

3.1. – Ambienti e spazi

3.2. – Raccolte documentarie

3.2.1. – Criteri di sviluppo

3.2.2. – Suggerimenti d'acquisto

3.2.3. – Donazioni

3.2.4. – Revisione delle collezioni

3.3. - Personale

3.3.1. – I nostri valori

3.4. – Risorse finanziarie e strumentali

3.5. – Risorse organizzative

3.5.1. La cooperazione interbibliotecaria provinciale

3.5.2. La politica delle alleanze

## **4 – I SERVIZI**

4.1. – Accesso

4.1.1. Orario di apertura al pubblico

4.1.2. Deposito borse

4.1.3. Oggetti personali

4.1.4. Oggetti smarriti

4.1.5. Uso delle postazioni di lettura e studio

4.1.6. Angolo bebè

4.1.7. Uso della rete elettrica

4.1.8. Uso dei telefoni cellulari

4.2. – Iscrizione

4.2.1. Minori

4.2.2. Tessera personale

4.2.3. Blocco della tessera personale

4.3. – Servizi di consultazione e lettura in sede

4.3.1. Documenti a scaffale aperto

4.3.2. Documenti in deposito

4.3.3. Periodici

4.3.4. Collezioni permanenti

4.3.5. Visione di dvd

4.3.6. Utilizzo del pianoforte

- 4.4. – Prestito
  - 4.4.1. Autoprestito
  - 4.4.2. Prestito automatico di cd/dvd
  - 4.4.3. Prenotazioni
  - 4.4.4. Rinnovi
  - 4.4.5. Obblighi e sanzioni
  - 4.4.6. Prestito Interbibliotecario (Inter Library Loan)
  - 4.4.7. Document Delivery (DD)
  
- 4.5. – Servizi di informazione in sede
  - 4.5.1. Catalogo
  - 4.5.2. Informazioni
  - 4.5.3. Reference (ricerca)
  - 4.5.4. Consulenze bibliografiche
  - 4.5.5. Chiedi al bibliotecario
  - 4.5.6. La biblioteca digitale EmiLib
  
- 4.6. – Internet
- 4.7. – Fotocopie e riproduzioni fotografiche
- 4.8. – Visite guidate e prestito per le scuole del territorio
- 4.9. – Visite guidate per adulti
- 4.10. – Vetrine tematiche e bibliografie
- 4.11. - Iniziative e attività culturali
- 4.12. - Sala conferenze

## **5 – INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

- 5.1. – Reclami e suggerimenti
- 5.2. – Impegni degli utenti
- 5.3. – Impegni del Centro Cultura
  - 5.3.1. Garanzia di continuità del Servizio
  - 5.3.2. Sito Web

## **6 – STANDARD E OBIETTIVI DI QUALITA'**

## **7 – PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

## **8 – NORME FINALI**

**Allegato 1** – I nostri servizi

**Allegato 2** – tutela dei diritti degli utenti