



**Comune di Terre del Reno**

*Provincia di Ferrara*

**Carta dei Servizi  
delle  
Biblioteche Comunali**

--- 0 ---

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale nr. 121 del 10/08/2018

## PREMESSA

La Biblioteca è un servizio pubblico senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Com'è noto, la Biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, ai documenti, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

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

## MISSIONE

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei Cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

## CARTA DEI SERVIZI

Questo documento fissa i principi e le regole nel rapporto tra l'Amministrazione che eroga il servizio e i Cittadini che ne usufruiscono.

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali contenuti nella "Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e trae spunto dalla "Carta della qualità dei servizi di biblioteca" approvata dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, aggiornata nel giugno 2014.

I principi fondamentali sono i seguenti:

- **Eguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica; l'accesso al servizio di prestito è garantito a tutti;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività ed imparzialità;
- **Continuità:** l'erogazione del servizio di prestito è assicurata con continuità e regolarità; le sospensioni del servizio sono preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza;
- **Accessibilità:** ogni eventuale riduzione dell'orario di apertura della Biblioteca viene tempestivamente comunicata agli utenti;
- **Partecipazione:** la partecipazione degli utenti, sia in forma singola che associata, è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento del servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** il funzionamento del servizio di prestito si ispira a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) ed efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati).

Con la Carta dei servizi il Comune di Terre del Reno intende:

- rendere noti gli impegni da prendere nei confronti degli utenti nell'attività dei servizi Bibliotecari;
- garantire che tali impegni siano mantenuti;
- migliorare l'informazione all'utente con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- offrire a tutti gli utenti uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio.

La Carta dei servizi, descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca ed i propri utenti, in accordo con il regolamento della Biblioteca.

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente carta del servizio nasce con riferimento all'anno 2018, tuttavia è un documento da interpretare in chiave dinamica, da tenere costantemente aggiornato, in quanto soggetto a continue verifiche, modifiche ed integrazioni.

### **DESTINATARI DELLA CARTA**

La carta del servizio Biblioteca si rivolge principalmente a tutti gli iscritti al servizio bibliotecario e a coloro che lavorano per il funzionamento della Biblioteca.

### **STANDARD**

Per la misurazione della qualità dei servizi offerti, la Biblioteca si attiene all' articolo 10 della legge regionale E.R. nr. 18/2000 " Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali " e persegue gli indici di cui ai deliberati della Giunta Regionale.

I risultati ottenuti dalla Biblioteca sono aggiornati in base alla rilevazione effettuata dalla Regione Emilia-Romagna in collaborazione con IBC, attraverso l' acquisizione dei dati effettuati dai propri rilevatori.

### **SEDE E SPAZI**

Le Biblioteche comunali hanno sede:

- nel territorio di Mirabello, in Via Giovecca nr. 34. La Biblioteca è disposta su un unico piano: tutti i locali non presentano barriere architettoniche e ( salvo i documenti a magazzino ) i documenti sono collocati a scaffale aperto.

### **SEZIONI DELLA BIBLIOTECA**

- sezione generale
- sezione ragazzi
- sezione mediateca
- sezione emeroteca
- sezione locale

In Biblioteca sono presenti i seguenti spazi:

- Zona d' ingresso.
- Il banco prestito, dove è possibile rivolgersi per l' iscrizione, il prestito di libri, periodici, VHS-DVD, CD Rom e ottenere informazioni bibliografiche.
- Uno spazio dedicato alle postazioni multimediali
- Scaffale delle novità dove vengono proposte le nuove acquisizioni documentali della Biblioteca. Questo settore è costantemente rinnovato in modo da offrire un' immagine accattivante della Biblioteca.
- Sezione dedicata ai ragazzi ( 0-14 anni ) con riviste, volumi e arredi a loro dedicati.
- Sezione generale con libri riposti in scaffalature a vista

- Spazi di lettura : sono presenti con tavoli e sedie per lo studio.
- nel territorio di Sant' Agostino, in via Bianchetti nr. 191. La Biblioteca è situata nei locali a piano terra ed è disposta su un unico piano: tutti i locali non presentano barriere architettoniche e ( salvo i documenti a magazzino ) i documenti sono collocati a scaffale aperto.

#### **SEZIONI DELLA BIBLIOTECA**

- sezione generale
- sezione ragazzi
- sezione mediateca
- sezione emeroteca
- sezione locale

In Biblioteca sono presenti i seguenti spazi:

- Il banco prestito, dove è possibile rivolgersi per l' iscrizione, il prestito di libri, periodici, VHS-DVD, CD Rom e ottenere informazioni bibliografiche.
- Uno spazio dedicato alle postazioni multimediali
- Scaffale delle novità dove vengono proposte le nuove acquisizioni documentali della Biblioteca. Questo settore è costantemente rinnovato in modo da offrire un' immagine accattivante della Biblioteca.
- Sezione dedicata ai ragazzi ( 0-14 anni ) con riviste, volumi e arredi a loro dedicati.
- Sezione generale con libri riposti in scaffalature a vista
- Spazi di lettura : sono presenti con tavoli e sedie per lo studio.

L' accesso alle biblioteche è libero e la permanenza è consentita a chiunque rispetti un normale comportamento civile evitando rumore e disturbo ad altri frequentatori. All' interno delle sale è richiesta l' osservanza delle norme di comportamento disposte dall' art. 25 del vigente Regolamento delle biblioteche comunali.

#### **SICUREZZA ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

E' posta particolare attenzione alla sicurezza degli utenti e del personale nel rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza e di prevenzione delle emergenze, mediante la presenza di norme e presidi antincendio idonei:

- divieto tassativo di fumo
- vie di fuga, segnalate
- estintori ( periodicamente controllati ), illuminazione di emergenza
- 1 cassetta per pronto soccorso per ogni plesso bibliotecario

E' presente una segnaletica interna ed esterna, in lingua italiana.

I servizi, le risorse disponibili, le tariffe applicate e i risultati conseguiti sono pubblicizzati, in modo chiaro e comprensibile tramite:

- la carta dei servizi e rapporti annuali
- la stampa locale
- Internet.

Gli addetti al servizio sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell' utilizzo del servizio.

## **RACCOLTE DOCUMENTARIE E LORO ORGANIZZAZIONE**

Il patrimonio documentario è costituito in massima parte da volumi collocati in scaffale aperto secondo la classificazione decimale Dewey.

I documenti della sezione ragazzi sono collocati secondo la Classificazione Decimale Dewey per quanto riguarda la saggistica, mentre per la narrativa è fatta una divisione per genere letterario o per tipologia di documento tenendo conto dell'età dei bambini e ragazzi a cui i documenti sono rivolti.

I documenti sono contrassegnati da un'etichetta riportante il numero di inventario del documento, la biblioteca di appartenenza, la segnatura di collocazione, un timbro indicante la biblioteca di appartenenza apposto sia nel frontespizio che all'interno del documento.

## **PERSONALE BIBLIOTECARIO**

Il personale bibliotecario è composto da personale di ditta esterna specializzata, che gestisce in appalto il servizio di che trattasi.

Il personale bibliotecario opera in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi deontologici e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

L'aggiornamento professionale del personale è un impegno che la ditta appaltatrice si assume garantendo interventi organici e regolari.

## **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

L'orario di apertura è adeguato alle esigenze della comunità locale e prevede l'apertura alternata nei due plessi bibliotecari dal lunedì al sabato per un totale di 21 ore settimanali per tutte le settimane all'anno (salvo chiusure per feste e programmate o straordinarie per riordino delle raccolte e di manutenzione dell'edificio e attrezzature).

### Orario d'apertura al pubblico:

LUNEDI – dalle 15,00 alle 18,00 – Sant' Agostino  
MARTEDI – dalle 15,00 alle 18,00 – Mirabello  
MERCOLEDI – dalle 9,00 alle 12,00 – Mirabello  
GIOVEDI – dalle 15,00 alle 18,00 – Sant' Agostino  
VENERDI – dalle 9,00 alle 12,00 – Sant' Agostino  
SABATO – dalle 9,00 alle 12,00 – Entrambi i plessi bibliotecari

## **CESSAZIONE DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA AL PUBBLICO**

Il servizio di prestito e di consultazione cataloghi cessa 15 minuti prima della chiusura al pubblico.

Il servizio di utilizzo delle postazioni multimediali cessa 30 minuti prima della chiusura al pubblico

Gli utenti non possono accedere ai servizi della Biblioteca al di fuori degli orari sopra indicati.

## **ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA**

Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.);

L'iscrizione è effettuata presso la biblioteca.

All'utente viene fornita una tessera che è personale e non cedibile; in caso di smarrimento o furto il titolare deve informare tempestivamente la Biblioteca, altrimenti sarà ritenuto responsabile di uso improprio della tessera e dei documenti presi in prestito.

L'iscrizione alla Biblioteca avviene presso il Banco Prestito. Un valido documento di identità con fotografia deve essere mostrato all'incaricato di Biblioteca che effettua l'iscrizione. La consegna all'incaricato della Biblioteca deve avvenire personalmente; non è possibile la consegna da parte di una terza persona.

Per i minorenni, la richiesta di iscrizione deve avvenire da parte di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale.

Associazioni o enti possono iscriversi alla Biblioteca e la tessera sarà intestata ad un referente per l'associazione o l'ente.

Il rilascio della tessera di iscrizione è immediato.

I dati personali dell'utente sono visibili al personale della Biblioteca e delle altre reti coinvolte nel prestito interbibliotecario. L'utente può chiedere in qualsiasi momento e presso qualsiasi Biblioteca della rete la cancellazione che avverrà entro il tempo massimo di trenta giorni, se non vi sono pendenze di prestiti in atto.

## **SERVIZI OFFERTI**

Entrambe le Biblioteche offrono, secondo i criteri definiti nella carta, i seguenti servizi:

- servizio di orientamento
- servizio di consultazione, lettura e studio in sede
- servizio di prestito dei documenti
- servizio di prestito intersistemico all'interno del POLO SBN UFE ed interbibliotecario
- servizio di reference (consulenza, informazione e assistenza nel reperimento di documenti)
- servizio di riproduzione dei documenti (gestito dagli operatori, a pagamento)
- produzione di bibliografie

Tra i servizi elencati viene considerata prioritaria, in caso di richieste concomitanti e di problemi organizzativi contingenti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

Il servizio di orientamento ed accoglienza consiste in tutte quelle informazioni basilari e di orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi. È immediato e costante.

Il servizio di consultazione, lettura e studio in sede consiste nella consultazione del patrimonio bibliografico e documentario in maniera libera e gratuita. È immediato e ad accesso libero.

Il servizio di reference consiste nella ricerca assistita tramite utilizzo di cataloghi locali e non, di banche dati e localizzazione del documento. È costante ed immediato.

## **CONDIZIONI DI PRESTITO**

Il prestito è personale . Il prestito di documenti disponibili e la consultazione di documenti non ammessi al prestito sono immediati.

L'iscrizione avviene presso il banco prestito. Per i minori si richiede firma e documento di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale, come assunzione di responsabilità nei confronti dei materiali presi in prestito sia per i contenuti sia per il loro danneggiamento.

Ogni cittadino iscritto al prestito può prelevare dagli scaffali i documenti ammessi al prestito e recarsi al banco prestito per la loro registrazione, esibendo la tessera d'iscrizione.

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

**Il numero massimo delle opere in prestito contemporaneamente per ogni utente** è così definito:

- 4 opere per il materiale librario;
- 2 opere per i periodici, con eccezione del numero corrente
- 2 opere le risorse elettroniche ( CD-ROM e DVD-ROM )
- 2 opere per i materiali video (VHS e DVD\_Video )
- 2 opere per i materiali musicali ( CD musicali )

## **Durata del prestito e rinnovo**

- 30 gg. per il materiale librario
- 15 giorni per i periodici e novità librarie e documentali
- 7 giorni le risorse elettroniche (CD-ROM e DVD ROM )
- 7 giorni per i materiali video (VHS e DVD-Video )
- 7 giorni per i materiali musicali ( CD Musicali )

Deroghe ai limiti massimi di numero di documenti prestati e di durata del prestito possono essere concessi per particolari e motivate esigenze dal personale della Biblioteca.

Ogni utente può richiedere in prestito interbibliotecario/intersistemico al massimo 3 documenti alla volta.

Sono esclusi dal prestito :

- i quotidiani
  - le opere in sola consultazione ( enciclopedie, dizionari, atlanti, annuari, manuali di base delle principali discipline ecc... )
  - i repertori bibliografici e la letteratura professionale;
  - i volumi rari o di particolare pregio;
  - opuscoli e materiali non a stampa;
- tutto quanto disposto dalle normative di legge sulla tutela del Diritto d'Autore.

Particolari gruppi di opere possono essere temporaneamente escluse dal prestito e in certi casi anche dalla lettura perché esposti in mostre presso la Biblioteca o presso altri istituti ovvero per essere sottoposti a restauro.

E' possibile rinnovare il prestito anche per telefono.

Il rinnovo del prestito può essere chiesto telefonicamente, per fax o via mail da 7 giorni prima fino alla naturale scadenza, purché il documento non sia stato prenotato da un altro utente.

### **PRENOTAZIONI**

E' possibile prenotare un documento già in prestito ad altri.

Al rientro del documento si è avvisati telefonicamente ed occorre recarsi in Biblioteca a ritirarlo entro 3 giorni dall' avviso, trascorsi i quali la prenotazione decade.

### **RESTITUZIONE**

Al termine del periodo di prestito, l' utente che non l' ha rinnovato deve restituire i documenti presso il banco prestito della Biblioteca. L' utente è invitato a segnalare eventuali difetti presenti nei documenti restituiti per consentire di eliminarli a beneficio degli altri utenti.

Agli utenti ritardatari vengono inviate comunicazioni personalizzate per sollecitare la restituzione dei documenti.

L' utente che restituisca danneggiato o smarrisca un libro o altro materiale ricevuto in prestito o in consultazione, deve provvedere al suo reintegro o sostituzione con altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. La specifica modalità è concordata con il responsabile della Biblioteca proprietaria dei documenti smarriti o danneggiati.

Nel caso in cui il materiale prestato non venga restituito nel termine previsto vengono fatti due solleciti telefonici.

Nel caso il documento non rientri viene inviato un primo sollecito scritto all' utente. Trascorsi 7 giorni, senza che il documento sia stato restituito, viene inoltrato un secondo sollecito scritto concedendo all' utente 3 giorni inderogabili per la restituzione.

L' utente viene sospeso dal prestito e/ o dall' accesso alla Biblioteca dopo che gli siano stati inviati senza alcun riscontro tutti e 4 i solleciti ( 2 telefonici + 2 scritti ) per la restituzione di documenti in prestito oppure quando danneggi o smarrisca il materiale e non lo reintegri come stabilito.

### **SERVIZIO DI PRESTITO INTERSISTEMICO**

La Biblioteca partecipa del prestito intersistemico provinciale con le modalità convenute insieme alle altre biblioteche del sistema ed alla Provincia di Ferrara.

### **SERVIZIO DI RIPRODUZIONE**

In orario d' apertura al pubblico è possibile riprodurre, a pagamento, in fotocopia i documenti posseduti dalla Biblioteca e di questi solo quelli contrassegnati con l' etichetta di sola consultazione per chi ne ha la necessità per motivi di studio e di ricerca e nel rispetto delle " Nuove norme di tutela del diritto d' autore " ( Legge n. 248 del 18.08.2000 ) che prevedono all' art. 2:

" E' consentita,... nei limiti del quindici per cento di ciascun volume o fascicolo di periodico, esclusa... la riproduzione ad uso personale d' opere dell' ingegno effettuata mediante fotocopia... "

Le fotocopie sono richieste direttamente al personale preposto al prestito, che le esegue immediatamente e le consegna dietro pagamento.

Non sono consentite riproduzioni di materiali di proprietà dell' utente.

Si effettuano anche stampe di documenti su supporti elettronici sia locali che remoti, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

E' possibile salvare dati ed effettuare download di file su supporti ottici e magnetici o chiavi USB di proprietà dell' utente, che deve verificare preventivamente e sotto la propria responsabilità che tali supporti non contengano virus o malware.

Le fotocopie, le stampe, l' uso dei supporti magnetici sono soggetti a pagamento, la cui entità e le cui modalità sono disciplinate da apposito atto della Giunta municipale.

### **SERVIZI TELEMATICI , INTERNET**

Le Biblioteche comunali dispongono di nr. 3 postazioni informatiche con accesso ad Internet ( 2 a Mirabello, 1 a Sant' Agostino ). L' accesso è gratuito e consentito agli utenti iscritti alla biblioteca. Le postazioni per la navigazione Internet sono a disposizione degli utenti per effettuare ricerche bibliografiche ed accedere a risorse informative selezionate in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca.

Per l' uso delle postazioni P.C. l'utente è tenuto al rispetto di quanto disposto dagli artt. 20, 21 e 22 del vigente Regolamento delle biblioteche comunali di Terre del Reno.

### ***Qualità dell'informazione***

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

La Biblioteca non ha il controllo delle risorse reperibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti. Non è altresì in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

### ***Modalità di accesso al servizio***

L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che risultino iscritti alla Biblioteca dopo aver compilato l'apposito modulo di prenotazione di uso della postazione P.C. e aver preso visione del Regolamento delle biblioteche comunali di Terre del Reno.

L'utente regolarmente iscritto può prenotare una sessione di consultazione al giorno per la durata massima di 60 minuti, prolungabile solo in assenza di prenotazioni o nel caso non vi siano altri utenti in attesa. In caso di problemi tecnici che impediscano o limitino l'uso di Internet, non è previsto il recupero dei tempi non fruiti.

Ciascun utente di Internet è tenuto a firmare, ad ogni sessione, l'apposito registro della Biblioteca che ne documenta il giorno e l'ora di utilizzo.

L'accesso a Internet è gratuito.

E' ammesso l' utilizzo di PC portatili purché non vengano collegati ad apparecchiature informatiche in rete della biblioteca.

In nessun caso il personale di servizio della biblioteca può essere ritenuto responsabile della correttezza d' uso dei servizi informatici, multimediali, telematici e delle relative apparecchiature tecniche da parte degli utenti della biblioteca.

### ***Assistenza***

Il personale della biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

## ***Servizi disponibili e non disponibili al pubblico***

### Sono disponibili i seguenti servizi:

- a. consultazione WWW;
- b. stampa a pagamento
- c. consultazione di supporti multimediali di proprietà della Biblioteca, previa autorizzazione dell'operatore della Biblioteca stessa
- d. utilizzo di programmi preinstallati nei P.C. senza possibilità da parte dell'utente di installare programmi propri o scaricati dalla rete

### L'utente non può:

- assumere obblighi contrattuali ed effettuare transazioni commerciali;
- visitare siti o accedere a banche dati che richiedano un pagamento per permettere l'accesso;
- accedere a siti, video, film o newsgroup a sfondo pornografico o violento;
- registrare in modo permanente dati sul disco fisso del computer;
- installare e/o utilizzare videogiochi;
- modificare la configurazione software e hardware del computer e/o installare e/o utilizzare software aggiuntivi non presenti nel computer;
- effettuare violazioni delle vigenti leggi sulla sicurezza dei siti informatici ( L. n. 547/93 ) e sulla tutela dei dati personali;
- usare il servizio per qualunque azione di "mailing indiscriminato/spamming " o per inviare, diffondere o scambiare qualsiasi materiale contenente virus, worm, malware o altro idonei a distruggere, interrompere o limitare il funzionamento del servizio stesso e della rete delle biblioteche, nonché causare danni o disservizi in sistemi remoti.

## ***Responsabilità e obblighi per l'utente***

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è direttamente responsabile civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, dal copyright e dalle licenze d'uso.

È vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.

È vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware del computer della Biblioteca. L'installazione di software sul computer della Biblioteca, sia prelevati dalla rete sia presenti su altri supporti, non è permessa.

Gli utenti dovranno inoltre segnalare agli operatori le eventuali problematiche riscontrate nell'utilizzo del PC di autoconsultazione.

## ***Sanzioni***

L'utente è personalmente responsabile dell'uso dei computer e di azioni perseguibili per legge commesse utilizzando la rete Internet. Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni previste,

nonché la violazione delle regole di utilizzo del servizio sottoscritte al momento dell'iscrizione comporteranno, a seconda dei casi:

- a. interruzione della sessione
- b. sospensione per sessanta giorni o esclusione dall'accesso al servizio
- c. denuncia all' autorità giudiziaria

### ***Utenti in età minore***

L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni, deve essere controfirmata da un genitore (o da chi ne fa le veci), che abbia preso visione delle norme regolamentari disciplinanti il servizio.

Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

### **SERVIZI PER BAMBINI E RAGAZZI**

I minorenni possono usufruire di tutti i servizi disponibili per i maggiorenni alle medesime condizioni di prestito, fermo restando l'iscrizione effettuata da un genitore o da chi ne detiene la potestà genitoriale. A questa norma fa eccezione la consultazione Internet che è regolata da apposita normativa.

### **INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

La Biblioteca informa i cittadini sulle proprie attività attraverso canali quali:

- il sito web del Comune [www.comune.terredelreno.fe.it](http://www.comune.terredelreno.fe.it)
- avvisi esposti in Biblioteca

La biblioteca garantisce che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa sulla privacy.

La biblioteca garantisce ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

L'utente si impegna a:

- esibire, se richiesto, un documento che ne comprovi l'identità;
- comunicare indirizzo e recapito telefonico ed eventuali variazioni.

Copia della Carta dei servizi è consultabile presso il banco prestito della Biblioteca oppure visitando il sito comunale <http://www.comune.terredelreno.fe.it>. Al banco prestito è disponibile inoltre il regolamento della Biblioteca.

### **DIRITTI E DOVERI**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e utilizzo del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

### Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete interbibliotecaria o la rete Internet
- assistere l'utente nelle ricerche bibliografiche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

### L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe (dei servizi a pagamento)
- rispettare gli orari e le norme regolamentari di comportamento.
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

In particolare gli utenti non devono creare disturbo con atteggiamenti inadeguati a un luogo di consultazione e lettura, trattenersi per fini estranei alla fruizione del materiale documentario, riservare posti a sedere, uscire dalla Biblioteca lasciando i propri effetti sui tavoli o nei locali.

La Biblioteca non è responsabile per gli oggetti personali smarriti o lasciati incustoditi.

Danni arrecati alla sede o al patrimonio saranno risarciti sulla base delle valutazioni di mercato.

### **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio e malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni Bibliotecarie e verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi sono previste procedure di reclamo.

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta può essere segnalata al Responsabile del Servizio.

L'utente può presentare reclami e istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi in forma verbale, per iscritto, via fax o via e-mail al personale bibliotecario.

Il personale della biblioteca e/o il Responsabile del servizio riferiranno all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti.

### **COMPORAMENTI SCORRETTI**

L'utente che terrà nell'ambito dei locali della Biblioteca o nelle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico ovvero non rispetti le norme previste dalla presente Carta dei servizi e dal regolamento comunale, dovrà essere da prima richiamato, e in caso di reiterata inosservanza, allontanato dal personale di Biblioteca.

### **DONAZIONI**

Gli Enti pubblici e privati nonché i privati cittadini possono donare libri e materiale multimediale alla Biblioteca, da concordare sempre e previamente con il personale della Biblioteca.

Le donazioni devono essere precedute, senza eccezione alcuna, da una proposta di donazione redatta in carta libera ed accompagnata da un elenco delle opere da donare, da cui risulti: Autore, Titolo, Anno di edizione, Casa Editrice, Stato di conservazione.

Non verranno accettate donazioni in forma di consegna diretta e senza il rispetto delle modalità sopraindicate.

#### **FORME DI PARTECIPAZIONE**

Gli utenti possono presentare proposte sia per l'acquisto del materiale bibliografico come pure per l'organizzazione dei servizi, per un migliore funzionamento dei servizi stessi.

I suggerimenti devono contenere generalità ed indirizzo dell'utente ed essere inviati o presentati in forma scritta al personale della biblioteca.

#### **RECLAMI**

Sono previste forma di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi. Il reclamo può essere presentato in forma orale, per iscritto, per fax o per e-mail all'Ufficio protocollo dell'ente: deve contenere le generalità, l'indirizzo di chi lo inoltra e adeguate argomentazioni.

I reclami anonimi non verranno presi in considerazione.

#### **TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI**

La Biblioteca garantisce all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano e che i dati personali verranno utilizzati unicamente per la gestione dei servizi.

#### **NORME TRANSITORIE**

Gli utenti che ne facciano richiesta hanno diritto ad una copia della presente Carta dei Servizi, nonché del Regolamento delle Biblioteche Comunali.

Gli articoli della presente Carta dei Servizi potranno essere modificati in qualsiasi momento tramite provvedimento della Giunta comunale.



**BIBLIOTECA COMUNALE**  
**DI TERRE DEL RENO (FE)**

*Plesso di .....*

## **RECLAMI O SUGGERIMENTI**

Gentile utente,  
i reclami ed i suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della biblioteca.

La preghiamo di compilare questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via Internet (URL) o via posta direttamente alla Biblioteca.

---

### **MOTIVI DEL RECLAMO**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Interruzione del servizio         | <input type="checkbox"/> Eccessivi tempi di attesa                               |
| <input type="checkbox"/> Modulistica poco chiara           | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei tempi                              |
| <input type="checkbox"/> Personale poco cortese            | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi |
| <input type="checkbox"/> Informazione insufficiente/errata | <input type="checkbox"/> Carenze nella raccolta documentaria                     |
| <input type="checkbox"/> ALTRO _____                       |  |

---

### **SERVIZIO INTERESSATO AL RECLAMO**

Informazioni bibliografiche

Prestito

Distribuzione

Orientamento e assistenza

Prestito tra biblioteche

Interlibro

Servizi Internet

Catalogo (OPAC)

Rimborsi

ALTRO \_\_\_\_\_

---

**Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio ?**

---

---

---

---

**Vuole invece esprimere un apprezzamento ?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Dati personali**

*Se desidera una risposta scritta indichi i suoi dati:*

n. tessera biblioteca.....

Cognome e nome: .....

e-mail:..... Tel:.....

Indirizzo (via, n° civico, città, provincia, CAP).....

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

---

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

L'Ufficio s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

---



**BIBLIOTECA COMUNALE**  
**DI TERRE DEL RENO (FE)**

*Plesso di* .....

**MODULO DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET**

Preso visione delle "Norme per l'accesso al servizio Internet dalle postazioni fisse della Biblioteca Comunale di Terre del Reno",

io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
in Via \_\_\_\_\_ Tel./Cell. \_\_\_\_\_  
tessera di iscrizione alla Biblioteca n. \_\_\_\_\_  
accetto di rispettare le norme suddette e, in particolare, mi impegno a:

- 1) Non alterare i dati presenti in Internet e a non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware del computer della biblioteca;
- 2) Osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode, alla privacy e ad ogni altra disposizione di Legge;
- 3) Farmi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o a richieste di prestazioni e servizi a pagamento della rete;
- 4) Assumere la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi in rete;
- 5) Riconoscere che la Biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;
- 6) Sollevare l'Amministrazione e il personale incaricato da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazioni della Biblioteca;
- 7) Assumere in genere ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in Biblioteca;
- 8) Riconoscere che il non rispetto delle norme comporterà l'applicazione di sanzioni nei miei confronti.

Il/La sottoscritto/a acquisite le informazioni di cui dall'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, conferisce il consenso al trattamento dei propri dati personali.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Per i minori:**

In qualità di genitore, o di chi ne fa le veci, del minore (nome) \_\_\_\_\_  
(cognome) \_\_\_\_\_, (tessera di iscrizione alla Biblioteca  
n. \_\_\_\_\_) residente a \_\_\_\_\_  
in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Preso visione delle norme per l'accesso al servizio Internet della Biblioteca Comunale di Terre del Reno e delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete, lo autorizzo a fruire in tale servizio, consapevole di essere responsabile dell'uso che egli farà di Internet.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



## BIBLIOTECA COMUNALE DI TERRE DEL RENO (FE)

### **RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE (ad uso dei genitori)**

#### *Premessa:*

Internet costituisce la più vasta rete di reti di computer esistente. Creata come strumento per lo scambio elettronico di informazioni tra un limitato numero di organizzazioni, essa si è velocemente estesa al livello mondiale, aprendosi anche a privati cittadini e modificando così profondamente la sua funzione originaria.

Internet oggi offre non solo la possibilità di scambio di informazioni, ma anche una gamma di servizi sempre più ampia e diversificata e risulta difficile prevederne i possibili ulteriori sviluppi.

Internet, dunque, è nato come strumento per gli adulti; benché attualmente siano disponibili in rete servizi informativi, educativi e ricreativi specificatamente destinati ai bambini e ragazzi, tuttavia il libero accesso ai siti e l'assenza di un efficace sistema di controllo dell'uso da parte di questi, fa sì che i ragazzi possano imbattersi in situazioni poco appropriate o addirittura rischiose.

Gli eventuali rischi per il minore possono riguardare:

#### 1) La sua tutela intellettuale ed educativa:

- L'attendibilità non sempre garantita delle informazioni presenti in rete;
- Il facile accesso a siti con contenuti scabrosi, violenti, razzisti;
- Il libero accesso a newsgroup o chat che affrontano i temi più vari e senza alcun controllo sulla qualità degli interventi;

#### 2) La sicurezza personale:

- La comunicazione di dati strettamente personali anche quando indirizzata a persone ritenute di fiducia, per la possibilità che i dati stessi siano catturati da altri utenti e utilizzati per scopi illeciti;
- L'anonimato o la possibilità che gli interlocutori del minore si presentino sotto false identità per carpirne l'attenzione e la fiducia a fini illeciti o lesivi del suo equilibrio psicologico o della sua incolumità;

#### 3) La sicurezza finanziaria personale o dei genitori:

- Possibilità di fare acquisti, anche di grossa entità, e di eseguire operazioni finanziarie dietro semplice comunicazione del numero di carta di credito;
- Possibile uso improprio, da parte di terzi, delle coordinate e dei dati bancari inviati on line;

#### 4) La sicurezza legale:

È possibile incorrere, anche non intenzionalmente, in infrazioni a leggi vigenti quali:

- La violazione del copyright (scarico e riutilizzo dell'autore) di testi, fotografie, immagini, partiture, ecc.;
- Copia e distribuzione di software non definito di "pubblico dominio" (shareware);
- La violazione della privacy (in caso di comunicazioni a terzi di dati personali non riguardanti se stessi);

- L'accesso non permesso a sistemi informativi privati.

#### SOLUZIONI POSSIBILI

Esistono varie soluzioni che i genitori possono adottare per limitare in qualche modo l'accesso indiscriminato dei minori ai siti ed evitare che siano contattati da altri per scopi illeciti.

- a. Fare esperienza di navigazione comune;
- b. Stabilire insieme i siti che meritano di essere visitati oppure no;
- c. Spiegare come funziona la pubblicità in linea e quali possono esserne gli scopi;
- d. Convincere il ragazzo della necessità della riservatezza dei dati personali e della famiglia;
- e. Spiegare che un atteggiamento di scarsa responsabilità in rete può far incorrere, anche inconsapevolmente, in illeciti;
- f. L'applicazione di filtri in grado di bloccare in modo automatico l'accesso a siti o l'uso di determinati servizi che si possono ritenere non appropriati ai minori.

Per presa visione

Data \_\_\_\_\_

Firma del genitore (o di chi ne fa le veci) \_\_\_\_\_



BIBLIOTECA COMUNALE  
DI TERRE DEL RENO (FE)

**RACCOMANDAZIONI PER UNA NAVIGAZIONE SICURA (ad uso dei minori)**

- a) Non fornirò mai, senza il permesso dei miei genitori, a chi incontrerò sulla rete informazioni personali, quali nome, indirizzo di casa, numero di telefono o scuola frequentata;
- b) Non invierò a nessuno mie foto (il Regolamento vieta, comunque, l'upload di qualsiasi file);
- c) Non accederò a siti che comportino un pagamento senza il permesso dei miei genitori;
- d) Non comunicherò a nessuno, e per nessuna ragione, il numero di carta di credito e le coordinate e i dati bancari dei miei genitori;
- e) Non fisserò appuntamenti, né incontrerò alcuno conosciuto sulla rete, senza aver prima avvisato i miei genitori;
- f) Avviserò sempre il bibliotecario o i miei genitori, quando mi imbatterò in informazioni o altro presenti nella rete che creano disagio o di cui non capisco bene lo scopo.

Per presa visione

Data \_\_\_\_\_

Firma del minore \_\_\_\_\_



**BIBLIOTECA COMUNALE**  
**DI TERRE DEL RENO (FE)**

*Plesso di .....*

**MODULO PER LA REGISTRAZIONE GIORNALIERA AL SERVIZIO INTERNET**

Data	Ora	Cognome Nome	N. tessera	Firma