



COMUNE DI TRESIGNANA

Provincia di Ferrara

Sede: piazza Italia, 32 – loc. Tresigallo

Sede distaccata Via della Vittoria, 29-loc. Formignana - 44039 Tresignana (FE)

C.F./P.IVA 02035700380 –

p.e.c.: comune.tresignana@cert.comune.tresignana.fe.it

Settore Servizi Persona - Comune di Tresignana (FE)

Telefono 0533-59012 int. 302-304-306 –

Email: servizipersona@comune.tresignana.fe.it

CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI



La **Biblioteca di Tresigallo** è situata in via del Lavoro, 2
Telefono: 0533 607761/763

E-mail: biblioteca.tresigallo@comune.tresignana.fe.it

Sito web (del comune): www.comune.tresignana.fe.it

Pagina facebook

www.facebook.com/amicidellabibliotecaditresigallo

La Biblioteca Comunale di Tresigallo è aperta al pubblico secondo il seguente orario:

orario invernale lunedì chiuso

martedì 9.00-13.00 e 15.00-18.30

mercoledì 9.00-13.00 e 15.00-18.30

giovedì 15.00-18.30

venerdì 15.00-18.30

sabato 9.00-13.00

orario estivo (1 giugno – 30 agosto)

lunedì chiuso

martedì 9.00-13.00 e 15.30-19.00

mercoledì 9.00-13.00 e 15.30-19.00

giovedì 15.30-19.00

venerdì 15.30-19.00

La **Biblioteca di Formignana** è situata in viale Mari, 4
Telefono: 0533 608503

E-mail: biblioteca.formignana@comune.tresignana.fe.it

Sito web (del comune): www.comune.tresignana.fe.it

Pagina facebook: www.facebook.com/bibliotecaformignana

La Biblioteca di Formignana è aperta al pubblico secondo il seguente orario:

orario invernale

lunedì 14.30-18.30

martedì 8.30-12.30 e 14.30-18.30

mercoledì 14.30-18.30

giovedì 14.30-18.30

venerdì 14.30-18.30

orario estivo (1 giugno – 30 agosto) lunedì chiuso

martedì 8.30-12.30 e 15.00-19.00

mercoledì 15.00-19.00

giovedì 15.00-19.00

venerdì 15.00-19.00

La gestione dei servizi è affidata a CIDAS - Cooperativa Sociale. Referente delle Biblioteche comunali di Tresignana è la Dr.ssa Anita Arlotti (dipendente di CIDAS - Cooperativa Sociale).

1. Finalità, missione e caratteristiche del servizio

Finalità della Biblioteche comunali di Tresigallo e Formignana

Il Comune di Tresignana è stato istituito con L.R. n. 16/2018 per fusione dei Comuni di Tresigallo e Formignana. Il nuovo Comune può contare quindi su due biblioteche: la biblioteca della località di Tresigallo e quella della località di Formignana.

Le biblioteche del nuovo Comune sono delle istituzioni culturali molto rilevanti per il territorio. Costituiscono un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, in una prospettiva di conoscenza e confronto interculturale, in attuazione dei principi stabiliti dall'art. 9 della Costituzione "*La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica [33-34]. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione (omissis)*". Rappresentano l'elemento essenziale della rete culturale, educativa e informativa della società e svolgono un servizio culturale primario della comunità locale che, nel rispetto delle esigenze degli utenti, favorisce la conoscenza della identità territoriale della propria comunità in una prospettiva multiculturale.

La Biblioteca di Tresigallo è stata istituita con deliberazione consiliare n. 79 del 17/12/1981 dal Comune di Tresigallo.

Alla data di approvazione del presente documento la Biblioteca dispone di un patrimonio di circa 30.000 documenti, per gran parte a scaffale aperto (di recente è stato costituito un deposito) e suddiviso per argomento secondo la Classificazione Decimale Dewey o comunque con criteri tali da rendere il più semplice possibile l'accesso e il reperimento dei documenti in maniera autonoma da parte dell'utenza. Il patrimonio della Biblioteca – che comprende anche materiali multimediali e digitali – occupa una superficie di circa 468 metri quadrati, e può contare su sessanta posti a sedere per la consultazione e la lettura dei documenti in sede.

La Biblioteca comunale di Formignana è stata istituita nel 1980, l'edificio nel quale si trova dal 1998 è risalente al XX° secolo (ex scuole elementari) e ospita altri uffici comunali.

Alla data di approvazione del presente documento la Biblioteca dispone di un patrimonio di circa 16.000 documenti, per gran parte a scaffale aperto e suddiviso per argomento secondo la Classificazione Decimale Dewey o comunque con criteri tali da rendere il più semplice possibile l'accesso e il reperimento dei documenti in maniera autonoma da parte dell'utenza. Il patrimonio della Biblioteca – che comprende anche materiali multimediali – occupa una superficie di circa 147 metri quadrati, e può contare su quaranta posti a sedere per la consultazione e la lettura dei documenti in sede.

Le Biblioteche di Tresignana fanno parte del Sistema Bibliotecario Ferrarese: il sistema svolge un'attività di coordinamento dei servizi fra le biblioteche aderenti al Sistema.

A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteche e i propri utenti.

Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi è uno strumento d'informazione previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 18/2000 "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*" e si ispira ai seguenti principi:

- A. **Uguaglianza:** nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti ed è gratuito, senza limitazioni di carattere territoriale, etnico o anagrafico, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ricerche bibliografiche complesse. Le Biblioteche si adoperano per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti disabili o con qualsiasi altra minorità.
- B. **Imparzialità:** il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.
- C. **Continuità:** l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali sospensioni del servizio saranno preventivamente e motivatamente comunicate all'utenza.
- D. **Accessibilità:** Ogni eventuale riduzione dell'orario di apertura viene tempestivamente comunicata agli utenti.
- E. **Partecipazione:** la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni delle Biblioteche che lo riguardano direttamente, nei limiti previsti dalla legislazione vigente. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteche, nei limiti delle proprie risorse tecniche e di organico e valutarne l'opportunità, daranno sollecito riscontro entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.
- F. **Efficienza ed efficacia:** Il servizio bibliotecario ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). Le Biblioteche collaborano con il Sistema Bibliotecario Ferrarese per la rilevazione dei dati necessari al monitoraggio e collaborano a fissare e rilevare precisi standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

2. I servizi offerti

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, tutti possono accedere ai servizi bibliotecari di consultazione dei materiali esposti. Per tutti gli altri servizi proposti, l'accesso è garantito solo previa iscrizione gratuita dell'utente.

Gli utenti disabili possono accedere a tutte le sale aperte al pubblico.

I principali servizi erogati dalle Biblioteche sono i seguenti:

- a) **Consultazione, lettura e studio in sede;**
- b) **Prestito;**
- c) **Prestito intersistemico;**
- d) **Consulenza bibliografica e *reference*;**
- e) **Internet;**
- f) **Riproduzione di documenti;**
- g) **Attività di promozione della lettura.**

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi indicati nella presente Carta dei Servizi.

L'utente che dovesse riscontrare il mancato rispetto dei tempi e delle modalità di erogazione dei servizi sotto dettagliati, può presentare reclamo nei modi di cui al paragrafo 8.1 *Reclami e suggerimenti*".

Accesso e iscrizione

All'interno degli spazi delle Biblioteche, l'utente può accedere senza iscrizione ai seguenti servizi:

Consultazione, lettura e studio in sede;
Consulenza bibliografica e *reference*;
Servizio di riproduzione dei documenti.
WiFi con proprio dispositivo

Per tutti gli altri servizi, di cui all'articolo 2 della presente Carta dei Servizi, è indispensabile l'iscrizione gratuita dell'utente al Sistema Bibliotecario Ferrarese.

L'accesso è libero e garantito a tutti, secondo i principi del Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.

L'iscrizione avviene con le seguenti modalità:

- a) compilazione dei dati anagrafici dell'utente sull'apposito modulo Sol (online)
- b) esibizione di un documento d'identità valido, o del permesso di soggiorno e del codice fiscale.

Per i minori è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

La persona che rappresenta un Ente dovrà effettuare l'iscrizione a proprio nome integrandola con i dati relativi all'Ente.

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

L'utente iscritto alla Biblioteca è iscritto automaticamente anche a tutte le altre biblioteche della provincia.

A conclusione delle procedure di iscrizione, la Biblioteca rilascerà all'utente una tessera di iscrizione. Specifica.

L'utente è tenuto a comunicare alla biblioteca eventuali variazioni dei propri dati personali. La Biblioteca provvederà ad aggiornare la sua scheda.

a) Consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario delle Biblioteche Comunali di Tresignana è libera e gratuita.

Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale e sull'uso del catalogo vengono fornite dal personale della Biblioteche.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteche, ma – in caso di carenza di posti di consultazione e di particolare affollamento – il personale delle Biblioteche è tenuto a favorire gli utenti che usufruiscono dei materiali documentari posseduti dalle Biblioteche.

Le Biblioteche mettono a disposizione spazi idonei per la consultazione dei materiali, con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente. Per i documenti collocati a deposito (biblioteca Tresigallo), il tempo di attesa sarà quello del reperimento del materiale da parte degli operatori.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti. È vietata la sottolineatura dei testi, anche di quelli ricevuti a prestito.

In tutti i locali delle Biblioteche è vietato fumare. I trasgressori saranno soggetti alla sanzione amministrativa nella misura prevista dalle disposizioni di legge vigenti.

La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza, o in presenza di lattanti o di bambini fino a 12 anni d'età.

La violazione viene accertata dal responsabile delle Biblioteche Comunali.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura il materiale ricevuto in consultazione.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza del lettore rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà acquistare uno o più documenti sostitutivi di valore analogo a quello smarrito o danneggiato, su indicazione del responsabile del servizio. Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio delle Biblioteche, tenti di asportare il materiale o parte di esso (per esempio tavole o articoli di riviste), danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi delle Biblioteche Comunali a tempo indeterminato.

b) Prestito

Le Biblioteche effettuano servizio di prestito.

Il prestito dei documenti è gratuito.

Sono ammessi al prestito tutti gli iscritti alle Biblioteche.

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

Il prestito dura 30 giorni per i libri e 7 giorni per il materiale multimediale e le riviste.

Il prestito dei libri è prorogabile per ulteriori 30 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ulteriori proroghe vanno concordate con i bibliotecari. Il materiale multimediale e le riviste potranno essere prorogate per 7 giorni qualora non vi siano prenotazioni.

Il prestito a scuole, associazioni, enti pubblici e privati, nonché ad altre biblioteche può essere concordato con gli insegnanti e i referenti dei suddetti enti in base alle specifiche esigenze, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.

Sono ammessi al prestito la maggior parte dei documenti, ad eccezione di:

- le opere di consultazione;
- Alcuni testi appartenenti alla sezione di Storia Locale di Tresigallo e Formignana;
- il materiale momentaneamente indisponibile per motivate esigenze di servizio.

Il materiale documentario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, su autorizzazione del servizio, per necessità particolari e motivate di studio, essere ammesso al prestito per un periodo limitato di tempo.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

In caso di prenotazione le Biblioteche si impegnano ad avvertire telefonicamente, per posta elettronica o messaggio whatsapp l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale. In caso di prestito intersistemico, la disponibilità del documento, viene comunicata direttamente con mail dal sistema operativo.

L'utente è tenuto a restituire i documenti ricevuti in prestito entro i termini stabiliti. In caso di mancata restituzione, dopo due solleciti, l'utente potrà essere escluso dal prestito fino a che non ha ristabilito la sua situazione. In caso di consegna tardiva potrà essere sospeso per un periodo uguale a quello del ritardo. Non sono previste sanzioni pecuniarie.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Per edizioni fuori commercio, l'utente è tenuto a fornire alle Biblioteche, nel caso non venisse reperito nei normali canali antiquari, una riproduzione rilegata della stessa o un testo di contenuto analogo, comunque concordato con i bibliotecari. Gli utenti inadempienti saranno esclusi dal prestito fino a che non avranno sanato la propria posizione.

c) Prestito intersistemico

Il servizio di prestito intersistemico assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalle Biblioteche, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali del Polo ferrarese.

Il servizio di *document delivery* fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche del Polo ferrarese.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Per poter usufruire del servizio di prestito intersistemico e del *document delivery* occorre essere iscritto al servizio bibliotecario.

Il prestito intersistemico e il *document delivery* avvengono all'interno della rete bibliotecaria del Polo ferrarese.

Il servizio di prestito intersistemico e di *document delivery* è gratuito.

Il prestito intersistemico viene concesso fino ad un massimo di 30 giorni salvo diversa durata fissata dalla Biblioteca prestante.

Il prestito intersistemico viene concesso per un massimo di 3 documenti per utente contemporaneamente.

L'eventuale proroga al prestito intersistemico è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito intersistemico vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito intersistemico, una volta verificata qual è la Biblioteca che possiede il documento, è di 10 giorni.

Qualora entro 10 giorni il documento richiesto non fosse pervenuto, sarà cura del bibliotecario informare

l'utente dello stato della richiesta.

L'utente non in regola con la restituzione di un documento preso in prestito intersistemico non può effettuare una nuova richiesta di prestito intersistemico e può essere sospeso da servizio fino a che non ha ristabilito la sua situazione. L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito intersistemico e a restituirli nei tempi stabiliti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della Biblioteca prestante.

d) Consulenza bibliografica e reference

Le Biblioteche forniscono un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi *online* e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Biblioteca.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteche.

Il servizio è gratuito.

L'attivazione del servizio di *reference* avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca dopo un numero di giorni concordato con l'utente e comunque non superiore a sette giorni.

Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, 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 sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata. Le Biblioteche rispondono a richieste di informazione bibliografica pervenute per e-mail o per posta entro 7 giorni.

Le Biblioteche effettuano servizio di *reference* su richiesta telefonica, compatibilmente con le priorità del servizio in sede.

Le Biblioteche avranno cura di predisporre appositi strumenti che orientino l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

e) Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalle Biblioteche per soddisfare i bisogni informativi e di ricerca degli utenti. La Biblioteche ne garantiscono l'accesso in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione che si sono poste.

Il servizio Internet è gratuito. Può essere previsto il pagamento di eventuali stampe.

Il servizio Internet è utilizzabile da tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione al servizio. I minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci. Il modulo di autorizzazione dovrà essere firmato in presenza degli operatori di biblioteca. Prima di effettuare il collegamento l'utente deve registrarsi sull'apposito registro, scrivendo nome e cognome, orario d'inizio, programmi utilizzati e firma.

Ciascuna Biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 2 postazioni per la navigazione Internet.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in internet. Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione per la consultazione di Internet 30 minuti (durata di una sessione), trascorsi i quali deve lasciare libera la postazione. Se non ci sono altri utenti in attesa potrà utilizzare la postazione per un'altra mezz'ora.

Nel caso in cui le postazioni risultino occupate, si procederà alla compilazione di una lista d'attesa.

E' possibile prenotare la postazione anche telefonicamente.

Durante il collegamento è possibile accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete e al servizio di posta elettronica su web.

Sui PC delle Biblioteche, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia sull'utilizzo della rete, non è consentito:

- utilizzare il servizio di accesso ad Internet senza preventiva iscrizione e/o identificazione;
- immettere dati e programmi;

- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware.
- Scaricare e installare software
- Visionare siti erotici/pornografici o con contenuti violenti
- È inoltre possibile collegarsi con il proprio computer, palmare o cellulare ad internet
- Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:
 - l'interruzione della sessione;
 - la sospensione temporanea o l'esclusione dall'accesso al servizio.
 - la denuncia all'autorità giudiziaria.

Il servizio bibliotecario non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

Le biblioteche non garantiscono agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.

f) Prestito digitale

A partire dall'estate del 2015, le Biblioteche di Tresignana (come tutte quelle del Polo UFE) offrono un nuovo servizio: la possibilità di prendere a prestito libri in formato digitale (ebook) e leggerli sul proprio PC, eReader (dispositivo di lettura per libri in formato digitale), tablet oppure smartphone.

Il prestito ha la durata di 14 giorni, trascorsi i quali l'ebook torna automaticamente alla biblioteca.

Come per i libri cartacei, se l'ebook è già in prestito si può prenotare e si viene avvisati, tramite mail, nel momento in cui è disponibile; entro 24 ore la prenotazione deve essere confermata.

Ogni utente avrà la possibilità di prendere a prestito fino a quattro ebook contemporaneamente.

Per usufruire del servizio è sufficiente essere iscritto in Biblioteca

Le biblioteche forniscono adeguato materiale informativo sulle modalità di accesso alla biblioteca digitale.

g) Servizio di riproduzione dei documenti

Il servizio di fotocopie potrà essere svolto all'interno delle Biblioteche da parte del personale incaricato e sarà comunque limitato ai documenti delle Biblioteche che non possono essere dati in prestito.

Il Servizio di riproduzione sarà effettuato nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore con particolare riferimento ai commi 3, 5 e 6 dell'art. 68 della legge 22 aprile 1941, n. 633, con le modifiche introdotte dal decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 68.

E' possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico.

Le spese sostenute per l'erogazione di tale servizio saranno a carico dell'utente, secondo le tariffe vigenti.

h) Attività di promozione culturale, del libro e della lettura

Il servizio bibliotecario attua attività di promozione culturale, del libro e della lettura secondo le linee programmatiche dell'Amministrazione comunale, attraverso il coinvolgimento delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio.

Nell'individuazione delle attività, verrà tenuto conto anche delle esigenze e delle proposte espresse da scuole, da associazioni o singoli cittadini.

Tali attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate – a seconda dei casi – a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, con adeguata comunicazione alle biblioteche del Polo ferrarese e con aggiornamenti della pagina web e dei siti facebook delle biblioteche.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la Biblioteche hanno attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali del servizio. Ogni proposta verrà discussa con il Comitato di gestione della Biblioteca.

3. Suggerimenti d'acquisto

Se il libro cercato non è posseduto dalle biblioteche è possibile suggerirne l'acquisto. I documenti proposti dai

lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità delle Biblioteche e le disponibilità finanziarie.

La valutazione circa la congruità della proposta d'acquisto è rimessa ai bibliotecari.

4. Modalità di accesso

Le Biblioteche possono chiudere o ridurre i propri servizi al pubblico per le vacanze estive e le festività natalizie. Eventuali ulteriori chiusure, in occasione di particolari periodi dell'anno o per permettere l'esecuzione di lavori manutentivi, possono essere decise dall'Amministrazione comunale e saranno rese note presso la sede e sul sito web e della pagina facebook delle biblioteche.

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti da parte della Biblioteche, sia attraverso avvisi interni, o altri strumenti di comunicazione, almeno una settimana prima della chiusura o della limitazione del servizio, ad eccezione delle chiusure dovute a sciopero del personale, la cui partecipazione non può essere prevista, o a cause di forza maggiore. I cambiamenti d'orario più significativi vengono comunicati anche attraverso l'aggiornamento costante del sito web e della pagina facebook. Detti cambiamenti vengono altresì comunicati alle biblioteche del Polo ferrarese.

Sezione ragazzi

All'interno di ciascuna Biblioteca è funzionante una Sezione ragazzi.

È una Biblioteca specializzata nel settore bambini e ragazzi ed è rivolta, oltre che all'utenza 0-14 anni, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e agli animatori.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I bambini al di sotto di 8 anni devono essere accompagnati da un adulto responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della struttura stessa.

Le Biblioteche declinano ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della Sezione Ragazzi.

Il personale della Biblioteche si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La Biblioteche, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche locali, svolgono attività di animazione e di promozione della lettura per diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno, pubblicizzando le proprie iniziative attraverso la scuola e i vari organi di informazione, dandone adeguata comunicazione alle biblioteche del Polo ferrarese e tenendo altresì costantemente aggiornato sito web e le loro pagine facebook.

È rimessa alla valutazione dei bibliotecari l'eventuale esclusione dal prestito di materiali ritenuti rari e/o di particolare pregio.

Sezione Adolescenti

Le Biblioteche dispongono anche di uno scaffale di volumi dedicato agli Adolescenti (14-17 anni).

Sezione Locale

Ciascuna Biblioteca possiede una Sezione Locale che contiene documenti di cultura ferrarese e regionale, nonché volumi e materiali specifici sul territorio di Formignana e Tresigallo. È rimessa alla valutazione dei bibliotecari l'eventuale esclusione dal prestito di materiali ritenuti rari e/o di particolare pregio per l'interesse documentario che rappresentano per la comunità.

Il personale della Biblioteche offre un servizio di *reference* di base nell'ambito del materiale bibliografico qui conservato.

7. Standard di qualità

Le modalità e i tempi per l'erogazione dei singoli servizi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento delle attività delle Biblioteche a vantaggio della sua utenza, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguibili dalle Biblioteche Comunali di Tresigana.

Le Biblioteche si impegnano progressivamente nel tempo a migliorare la qualità dei propri servizi, sulla base

degli indicatori evidenziati, secondo un livello standard che dovrà essere concordato anche con le altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Ferrarese, nonché con riferimento agli standard fissati dalla L.R. 18/2000 in materia di superficie; di apertura settimanale; di dotazione di personale; di dotazione documentaria; di dotazione minima di documenti; di prestiti effettuati.

Le Biblioteche si impegnano a catalogare, per mettere immediatamente a disposizione dei propri lettori, mediamente n. 20 documenti di recente acquisizione ogni mese.

Le Biblioteche si impegnano a rendere disponibili a scaffale i documenti quivi rientrati entro 2 ore.

Le Biblioteche si impegnano altresì a garantire agli utenti:

- La libera consultazione dei propri materiali, con le sole limitazioni previste al punto 2. a) Consultazione, lettura e studio in sede;
- Il prestito della maggior parte dei propri documenti, con le sole eccezioni previste al punto 2. b) Prestito;
- Il prestito intersistemico, secondo le disposizioni contenute al punto 2.c) Prestito intersistemico;
- La consulenza bibliografica e il *reference*, secondo le disposizioni contenute al punto 2.d) Consulenza bibliografica e *reference*;
- Il servizio di accesso a Internet, secondo le disposizioni contenute al punto 2.e) Internet;
- L'accesso al servizio del prestito digitale secondo le disposizioni contenute al punto 2.f) Prestito digitale
- Il servizio di riproduzione dei documenti, secondo le disposizioni contenute al punto 2.g) Servizio di riproduzione documenti;
- Attività di promozione del libro e della lettura, secondo le disposizioni contenute al punto 2.h) Attività di promozione del libro e della lettura.

Gli utenti delle Biblioteche possono di volta in volta verificare se quanto indicato in questa Carta dei Servizi, corrisponde effettivamente a quanto viene offerto dalle Biblioteche.

8. Rapporti con i cittadini

Reclami e suggerimenti

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti possono presentare reclami segnalando i disservizi riscontrati.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in forma verbale o telefonicamente alle Biblioteche (0533 607761 Biblioteca Tresigallo, 0533 608503 Biblioteca Formignana) o via posta elettronica all'indirizzo biblioteca.tresigallo@comune.tresignana.fe.it oppure biblioteca.formignana@comune.tresignana.fe.it

Può essere presentato anche mediante l'Ufficio servizio col cittadino, personalmente o per posta elettronica all'indirizzo: serviziopersona@comune.tresignana.fe.it

Il reclamo scritto su apposito modulo, debitamente sottoscritto, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il responsabile delle Biblioteche effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, nella forma richiesta dall'utente.

La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo.

Tutti gli utenti possono fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati dalla Biblioteca, facendo riferimento agli stessi recapiti indicati per i reclami.

La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante di un maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

Il responsabile delle Biblioteche informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego entro 30 giorni dal ricevimento della proposta.

Indagini di soddisfazione

Ogni anno le Biblioteche rilevano il grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la distribuzione di appositi

questionari.

Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale delle Biblioteche è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente, nel rispetto del codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche.

Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi delle Biblioteche osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale delle Biblioteche e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale delle Biblioteche ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca, informandone il responsabile.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il responsabile delle Biblioteche può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca. Tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

MODULO RECLAMI – SUGGERIMENTI – SEGNALAZIONI

Gentile utente,

Se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente, se le sue aspettative sono andate deluse, se ha registrato un disservizio la preghiamo di indicare nel presente modulo, i motivi del reclamo, segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti.

La biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Motivo del reclamo

suggerimenti

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

N° di tessera _____ tel _____ email _____

Data _____ Firma _____

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 - GDPR e del Codice Privacy D.lgs. 196/2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 - GDPR e del Codice Privacy D.lgs. 196/2003, come modificato dal D.lgs. 101/2018, si informa che i dati personali raccolti sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente, per i fini istituzionali previsti dalla legge e dai regolamenti e trattati con modalità cartacee ed informatiche. La raccolta dei dati è obbligatoria per la fase istruttoria dei procedimenti amministrativi correlati e per il corretto sviluppo dell'azione amministrativa. La liceità del trattamento risiede nell'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento e nel consenso quando richiesto art.6 paragrafo 1 lettere a) e). I dati saranno comunicati a terzi per l'assolvimento degli obblighi connessi alla normativa vigente e del regolamento comunale. I dati potranno, inoltre, essere comunicati a soggetti che possono accedervi in forza di disposizioni di legge, di regolamento o di normativa dell'Unione Europea. I dati personali non saranno né diffusi e né trasferiti ad un paese terzo o ad un'organizzazione internazionale, non saranno oggetto di profilazione e saranno conservati per i periodi definiti dalla normativa di settore. L'interessato ha diritto di chiedere l'accesso ai dati personali che lo riguardano, la rettifica e la cancellazione degli stessi, la limitazione, la portabilità (artt. 15-21 GDPR). L'interessato ha inoltre il diritto di proporre un reclamo all'autorità di controllo. Ai sensi di quanto stabilito dal Regolamento UE n.

679/2016 e dal D.Lgs. 196/2003 recante il codice in materia di protezione dei dati personali integrato con le modifiche del D.Lgs. 101/2018, per quanto di competenza, titolare del trattamento è il Comune di Tresignana. Alla data odierna ogni informazione inerente il Titolare, congiuntamente all'elenco aggiornato dei Responsabili e degli Amministratori di sistema designati, è reperibile presso la sede municipale del Comune (e-mail: comune.tresignana@cert.comune.tresignana.fe.it). Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati (DPO), del comune di Tresignana, nominato ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento 2016/679/UE con decreto del Sindaco 30 giugno 2023, n. 24, è l'impresa AUDITA Srl. I riferimenti per contattare il Responsabile per la protezione dei dati sono i seguenti: E-mail: dpo@unioneterrefiumi.fe.